

# "Se oli hyvä, että jotain yritetään..." - Vertaisarvioinnin seuranta ja vaikutukset

.....

Oinas, Noora

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Tikkurila

"Se oli hyvä, että jotain yritetään... "  
- Vertaisarvioinnin seuranta ja vaikutukset

Noora Oinas  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2010

Noora Oinas

”Se oli hyvä, että jotain yritetään...” - Vertaisarvioinnin seuranta ja vaikutukset

vuosi

2010

Sivumäärä

69+4

---

Opinnäytetyöni aiheena on Asumispalvelusäätiö ASPAn Asiakkaan äänellä - kehittämishankkeeseen liittyvän vertaisarviointimenetelmän ja sen vaikutusten arviointi. Opinnäytetyöni sisältää seuranta-arvioinnit kolmeen vertaisarviointiin osallistuneeseen asumispalveluysikköön. Taavoitteenani oli selvittää asumispalveluja käyttävien ihmisten vaikuttamismahdollisuuksia saamiinsa palveluihin sekä vertaisarvioinnin vaikutuksia ihmisten asumiseen ja elämiseen.

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen ja eli laadullinen tutkielma. Sen teoreettinen viitekehys rakentuu asumispalveluiden toimintaympäristön sekä asiakaslähtöisyyden osa-alueiden kuvaamisesta. Seuranta-arviointihaastattelut toteutettiin puolistrukturoituina lomakehaastatteluina jokaiselle osallistujalle yksitellen. Yksittäisten seuranta-arviointihaastattelujen määrä on 14. Analysoin aineistoa laadullisella sisällönanalyysillä luokittelemalla sitä arviointikysymysten pääteemojen mukaan. Menetelmän arviointia koskevaa aineistoa tarkastelin SWOT-analyysillä kartoittamalla sen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Tarkoituksena oli myös arvioida vaikutusten onnistumista vertaisarvioinnin eri vaikuttamisen tasojen mukaan.

Tuloksista selvisi, että suurin osa vastaajista kertoi edelleen voivansa itse ottaa vastuun omasta asumisesta ja elämisestä sekä päättää miten elää omassa kodissa. Suurin osa vastanneista ei kuitenkaan ollut voinut valita asuinpaikkaansa. Työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyvät tulokset vaihtelivat asumispalveluysiköittäin. Kiire ja työntekijäresurssit vaikuttivat vastaajien mukaan vaihtelevasti avun saamiseen ja vain osa vastanneista oli tietoinen oikeudestaan nähdä itseään koskevat tiedot. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen kannalta näytti olevan merkitystä sillä asuiako asiakas isossa vai pienessä asumispalveluysikössä. Tulosten mukaan kaikissa kolmessa seuranta-arviointiin osallistuneissa asumispalveluysiköissä järjestettiin edelleen yhteisiä kokouksia tai palaverieja. Se, miten eri mielipiteet otettiin huomioon yhteisissä kokouksissa ja tapahtuiko sovituissa yhteisissä asioissa muutosta, vaihteli. Vammaisten ihmisten toiveiden ja tarpeiden sivuuttaminen palveluja järjestettäessä näkyi myös palvelusuunnitelmaa koskevissa vastauksissa. Vastaajilla oli myös epätietoisuutta palvelujen kehittämiseksi käytettävistä menetelmistä.

Kaikissa seuranta-arviointiin osallistuneissa asumispalveluysiköissä vertaisarviointi koettiin pääsääntöisesti myönteisenä asiana. Kokemus siitä, oliko muutoksia tapahtunut vertaisarvioinnin jälkeen, vaihteli. Tulosten mukaan vain yhdessä asumispalveluysikössä sekä arvioitsijoiden että vastaajien mukaan oli tapahtunut muutosta parempaan. Se johtuuko asioiden muuttuminen laki uudistuksesta, asumispalveluysikön pienestä koosta vai työntekijöiden tai asiakkaiden aktiivisuudesta, selvinnee kun seuranta-arviointeja tehdään lisää erikokoisiin ja erilaisiin asumispalveluysiköihin.

Keskeisiä käsitteitä: asumispalvelut, vuorovaikutus, itsemäärääminen, vertaisarviointi

Noora Oinas

“It was good that something is tried” - Peer review follow-up and impacts

Year	2010	Pages	69+4
------	------	-------	------

The subject of my thesis is evaluation of the peer review method and its effects associated with Client's voice project by ASPA Housing Services Foundation. My thesis includes follow-up reviews of three housing service units that participated in peer review. My intention was to find out what kinds of possibilities do the people who are using housing services have in impacting the services they receive and how does the peer review affect on people's living circumstances.

My thesis is a qualitative research and the theoretical background is built on describing the operational environment of the housing services and the sectors of client oriented approach. Follow-up review interviews were carried out by half-structured questionnaire that was given to every participant individually. The number of the individual peer review interviews is 14. I analyzed the data with a qualitative content analysis by categorizing it by main themes of evaluation questions. The data of method evaluation was observed with SWOT-analysis by surveying its strengths, weaknesses, possibilities and threats according to different levels of peer review impacting.

Based on the results, most of the participants told that they are still able to take responsibility for their own living and to decide how to live everyday life at home. However, most of the participants had not been able to choose where they live. The results related to meetings between workers and clients varied by units. Haste and worker resources affected variably on getting help according to participants and only a part of them were aware of their right to see the information concerning themselves. On behalf of client and worker meetings it seemed to make a difference whether the client lived in a big or in a small housing service unit. According to the results all the three housing service units participating in follow-up reviews are still organizing collective meetings or sessions. The fact on whether different opinions were taken into consideration in collective meetings or agreed changes executed varied. Disregarding the hopes and needs of handicapped people in organizing services was also noticed in answers concerning service plans. The participants were also uncertain of the methods used in developing the services.

All the housing service units participating in follow-up reviews experienced the peer review mainly as a positive matter. The experience on whether there have been any changes since the peer review varied. Based on the results only one housing service unit according to the evaluators and repliers has made a change to better. If that is because of the law reform, the size of the unit or the activity of the workers or clients will be clarified when more follow-up reviews are executed in different sizes of units.

Keywords: Housing services, interaction, self-determination, peer review

## Sisällys

Johdanto.....	7
1 Tutkimuskysymykset ja tavoitteet.....	8
2 Toimintaympäristön kuvaus.....	8
2.1 Asumispalvelusäätiö ASPA.....	8
2.2 Yhteiskunnalliset haasteet.....	9
2.3 Uudistunut vammaispalvelulaki .....	12
2.3.1 Palvelusuunnitelma .....	13
2.3.2 Henkilökohtainen apu .....	14
3 Asuminen.....	15
3.1 Asumispalvelut ja palveluasuminen .....	15
3.2 Asumispalveluiden asiakkuus .....	16
3.3 Vammaisten ihmisten elinoloja ja asumista koskevia tutkimuksia.....	18
4 Asiakkaat palvelujen keskiössä.....	22
4.1 Humanistinen ihmiskäsitys.....	22
4.2 Asiakkaan ääni .....	22
4.3 Vuorovaikutus .....	23
4.4 Itsemäärääminen .....	25
5 Tutkimusasetelma .....	27
5.1 Vertaisarviointi.....	27
5.2 Tutkimuskohde.....	28
5.3 Vertaisarvioinnin seuranta .....	29
5.4 Seuranta-arviointiprosessi.....	30
5.5 Tutkimusmenetelmät .....	31
5.6 Luotettavuus tutkimuksen teossa.....	33
6 Seuranta-arviointien anti.....	34
6.1 Tutkimusaineisto.....	34
6.2 Tulokset .....	35
6.2.1 Asuminen .....	36
6.2.2 Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen .....	38
6.2.3 Yhteiset kokoontumiset.....	40
6.2.4 Muut vaikuttamismahdollisuudet.....	42
6.2.5 Asiakkaiden ja arvioitsijoiden kokemukset vertaisarvioinnista .....	44
7 Johtopäätökset.....	46
7.1 Asuminen.....	46
7.2 Asiakkaiden ja työntekijän kohtaaminen.....	47
7.3 Yhteiset kokoontumiset .....	49
7.4 Muut vaikuttamismahdollisuudet .....	50
7.5 Vertaisarviointi.....	51

	7.6 Yhteenveto.....	53
8	Vertaisarvioinnin vaikuttavuus .....	54
	8.1 Vaikuttamisen tasot ja SWOT- analyysi.....	54
	8.2 Kehittämisideat .....	59
	8.3 Pohdintaa kehittämisestä .....	61
9	Eettisyys ja luotettavuus .....	62
10	Pohdinta.....	64
	10.1Ammatillinen kehittyminen.....	64
	10.2Tavoitteiden saavuttaminen.....	65
	Lähteet .....	67
	Liite 1 Seuranta-arvioinnin kyselylomake.....	70
	Liite 2 Saatekirje.....	73

## Johdanto

Opinnäytetyöni aiheena on Asumispalvelusäätiö ASPAn Asiakkaan äänellä - kehittämishankkeeseen liittyvän vertaisarviointimenetelmän ja sen vaikutusten arviointi. Vertaisarviointi on asumispalveluja käyttävien ihmisten kehittämä ja toteuttama menetelmä, jolla saadaan tietoa muun muassa asiakkaiden mahdollisuuksista vaikuttaa omiin ja asumispalveluyksikön yhteisiin palveluihin (Marjamäki 2009, 3).

Kuulin Asiakkaan äänellä - kehittämishankkeesta työskennellessäni eräässä asumispalveluyksikössä ja kiinnostukseni heräsi välittömästi. Otin yhteyttä hankkeen suunnittelijaan, Merja Marjamäkeen ja tiedustelin mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö hankkeeseen. Marjamäki kertoi, että opinnäytetyön tekeminen onnistuisi esimerkiksi vertaisarviointiin liittyen ja sille olisi ihan käytännön tarvetta. Hänen suunnitelmassaan oli tehdä uudet arvioinnit vertaisarviointeihin osallistuneisiin asumispalveluyksiköihin seuratakseen mahdollisia muutoksia asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksissa vertaisarvioinnin myötä ja opinnäytetyöni voisi olla osa tätä. Sovimme, että teen sekä opinnäytetyöni, että ammattityön ja palveluinnovaatioiden kehittämisen harjoitteluni hankkeessa. Harjoitteluni aikana toteutin seuranta-arvioinnit kahteen asumispalveluyksikköön, joissa oli tehty vertaisarvioinnit noin vuotta aiemmin. Toukuussa 2010 toteutin seuranta-arvioinnin vielä yhteen vertaisarviointiin osallistuneeseen asumispalveluyksikköön. Toteuttamani arviointihaastattelut olivat ensimmäiset vertaisarviointista tehdyt seuranta-arvioinnit. Tarkoituksena on, että jatkossa seuranta on osa vertaisarviointimenetelmää ja se tehdään sellaisiin arviointiin osallistuneisiin asumispalveluyksiköihin joiden palautteessa on ollut erityistä huomioitavaa.

Opinnäytetyöni sisältää seuranta-arvioinnit kolmeen vertaisarviointiin osallistuneeseen asumispalveluyksikköön. Tavoitteenani oli selvittää seuranta-arviointien kautta asumispalveluja käyttävien ihmisten vaikuttamismahdollisuuksia saamiinsa palveluihin sekä vertaisarvioinnin vaikutuksia ihmisten asumiseen ja elämiseen. Seuranta-arviointihaastatteluissa oli oleellista asumispalveluja käyttävien ihmisten omat kokemukset ja käsitykset saamistaan palveluista. Vertaisarvioinnin aatteen mukaisesti seurannan tarkoituksena on tuoda esiin asiakkaiden ääntä sekä pyrkiä saamaan asiakkaat osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen.

## 1 Tutkimuskysymykset ja tavoitteet

Opinnäytetyöhöni liittyvien seuranta-arviointien avulla pyrittiin vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Miten asiakkaiden kokemukset omasta asumisesta, asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisesta, yhteisistä kokouksista ja muista vaikuttamismahdollisuuksista ovat muuttuneet vertaisarvioinnin jälkeen, ja mikä on vertaisarvioinnin vaikuttavuus menetelmänä. Seuranta-arviointien tarkoituksena oli selvittää onko vertaisarviointiin osallistuneiden asumispalveluysiköiden toiminnassa ja asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksissa tapahtunut muutoksia vertaisarvioinnin myötä. Seuranta-arvioinneissa keskityttiin erityisesti niihin seikkoihin, jotka nousivat vertaisarvioinnissa esiin huolestuttavina tai kehitettävänä asioina. Seuranta-arvioinneissa pyrittiin myös selvittämään vertaisarvioinnin vaikuttavuutta menetelmänä. Tavoitteena oli saada tietoa asumispalveluja käyttävien asiakkaiden asumisesta ja vaikuttamismahdollisuuksista sekä ideoita menetelmän jatkokehittämiseksi.

Seuranta-arviointihaastattelut toteutettiin puolistrukturoituina lomakehaastatteluina jokaiselle osallistujalle yksitellen. Yksittäisten seuranta-arviointihaastattelujen määrä on 14. Toisin kuin vertaisarvioinnissa, seuranta-arvioinneissa ei ollut yhtä tiettyä kyselylomaketta, vaan kysymykset tehtiin jokaiseen arvioitavaan asumispalveluysikkoon erikseen ja aikaisemman palautteen pohjalta. Kysymykset jaettiin neljään pääteemaan: asumiseen, työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen, yhteisiin kokoontumisiin ja muihin vaikuttamismahdollisuuksiin. Kaikkien seuranta-arviointien lopuksi osallistuneilta kysyttiin miten vuoden takainen vertaisarviointi oli vaikuttanut vastanneisiin ja heidän mahdollisuuksiin vaikuttaa omaan asumiseen sekä minkälainen kokemus kyseinen vertaisarviointitilanne oli ollut. Seuranta-arviointihaastattelujen aineistoa analysoin laadullisella sisällönanalyysillä luokittelemalla aineistoa arviointikysymysten pääteemojen mukaan. Menetelmän arviointia koskevaa aineistoa tarkastelin SWOT- (nelikenttä) analyysillä kartoittamalla sen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Arvioin vaikutusten onnistumista vertaisarvioinnin eri vaikuttamisen tasojen mukaan.

## 2 Toimintaympäristön kuvaus

### 2.1 Asumispalvelusäätiö ASPA

Asumispalvelusäätiö ASPA pyrkii edistämään vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien mahdollisuuksia itsenäiseen ja omaehtoiseen elämään. Säätiö edistää eritavoin vammaisille tarkoitettujen yksilöllisten, laadukkaiden ja turvallisten asumispalvelukokonaisuuksien



syntymistä tavallisissa asuinympäristöissä. Säätiön yhtenä tehtävänä onkin asumispalvelujen kehittäminen. Lisäksi säätiö pyrkii yleisesti vaikuttamaan asuntojen ja koko yhdyskuntarakenteen suunnitteluun ja rakentamiseen tasaveroisesti kaikille soveltuviksi. (Asumispalvelusäätiö ASPA.)

Asiakkaan äänellä - kehittämishanke käynnistyi vuonna 2007 ja on osa ASPA säätiön asumisen palvelujen kehittämisen prosessia. Hankkeen tavoitteena on mahdollistaa asumispalveluja käyttävien asiakkaiden tasavertainen ja luonteva osallistuminen käyttämiensä palvelujen arviointiin, suunnitteluun ja kehittämiseen. Tähän pyritään tukemalla ja kehittämällä osallistumisen malleja. Asiakkaan äänellä - kehittämishankkeen tarkoituksena on tuoda esiin asumispalveluja käyttävien ihmisten ääniä ja kokemuksia vaikuttamismahdollisuuksistaan. Keskeisinä painopistealueina kehittämishankkeessa on vuonna 2008 pilotoidun vuorovaikutuskoulutusmallin ja vertaisarviointimallin toteuttaminen ja jatkokehittäminen. Vertaisarviointi on asumispalveluja käyttävien ihmisten kehittämä ja toteuttama menetelmä, jolla saadaan tietoa muun muassa asiakkaiden mahdollisuuksista vaikuttaa omiin palveluihin ja asumispalveluyksikön yhteisiin, kaikkia koskeviin palveluihin. Asiakkaan äänellä - kehittämishanketta jatketaan niin kauan, kuin asumispalveluja käyttävät ihmiset kokevat hankkeen tarpeelliseksi. (Marjamäki 2009, 2-3.)

Asiakkaan äänellä -kehittämishanke toteutetaan kunnioittaen Asumispalvelusäätiö ASPAn arvoja, jotka ovat ammatillisuus, turvallisuus ja ihmisen kunnioittaminen. Tärkeimpinä periaatteina kehittämishankkeen toiminnassa ovat asukkaiden asiantuntijuuden tunnustaminen ja asukkaiden aktiivinen rooli suunnittelussa, toteutuksessa kuin arvioinnissa. Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeella tuetaan ja lisätään asukkaiden omaa aktiivisuutta heitä itseään koskevissa palveluissa. Oleellista on myös asukkaiden mielipiteiden ja kokemusten kunnioittaminen ja huomioiminen. (Marjamäki 2009, 2.)

## 2.2 Yhteiskunnalliset haasteet

Vammaiset kuuluvat erityissuojelun tarpeessa olevien lasten ohella ihmisiin, joiden on vaikea puolustaa asemaansa kuntien päätöksenteossa ja joiden tarvitsemien palvelujen turvaaminen subjektiivisina oikeuksina on erityisen perusteltua (Kotkas & Tuori 2008, 269). Subjektiivisiksi oikeuksiksi on vammaispalvelulaissa säädetty eräät vaikeavammaisille ihmisille tarkoitetut tukitoimet ja palvelut kuten palveluasuminen. Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisen ihmisen edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Lain mukaan vammaisella tarkoitetaan ihmistä, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Kunnan on huolehdittava

siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lisäksi lain mukaan kunnan on otettava huomioon vammaisten ihmisten esittämät tarpeet ja näkökohdat, kun se kehittää vammaisuuden perusteella järjestettäviä palveluja ja tukitoimia. (L 380/1987, 1-3§, 7-8§.)

Suomen perustuslain mukaan kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä eikä ketään saa syrjiä vammaisuuden perusteella. Lisäksi perustuslain mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen ihmisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä. Lisäksi samaisen lain mukaan jokaisella Suomen kansalaisella on vapaus liikkua maassa ja valita asuinpaikkansa. (L 731/1999, 6§, 9§, 19§.) Vammaisten ihmisten kohdalla heidän oikeutensa asuinpaikan vapaaseen valitsemiseen on rajoitettu. Taustalla on vammaisten perus- ja ihmisoikeuksien kannalta oleellinen kysymys: Kuinka mahdollistaa ihmisen perusvapaus valita asuinpaikkansa ja samalla turvata sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut? (Brandt & Niemelä 2008, 19-20.)

Sosiaalipolitiikassa on nostettu esille kysymys palveluiden käyttäjien osallistumisesta. Toikko (2006) tarkastelee osallistumista brittiläisen kirjallisuuden valossa ja käyttää tässä yhteydessä participationismin käsitettä, jossa asiakkaiden osallistuminen nähdään omana erityisenä hyvinvointipalveluiden kehittämiseen liittyvänä kysymyksenä. (Toikko 2006, 13, 15.) Participation on englannin kieltä ja tarkoittaa osallistumista kun taas -ismi on suomen kielen johdinsana, joka useimmiten tarkoittaa aatetta, oppisuuntausta tai teoriaa (Pienehkö sivistyssanakirja 2010). Toikon mukaan participationismi lähtee ajatuksesta, että hyvinvointi voidaan parhaiten taata kansalaisten aktiivisen osallistumisen avulla. Palveluiden käyttäjä nähdään siinä kansalaisena, jonka sosiaalisia oikeuksia vahvistetaan ja suojellaan. Kysymys ei tällöin ole vain yksilön osallistumisesta vaan kollektiivisesta osallistumisen prosessista. Participationismi antaa Toikon mielestä käyttäjille lupauksen vahvasta vaikuttamisesta, mutta toisaalta asettaa heidät myös suureen vastuuseen. (Toikko 2006, 17.)

Asiakkaiden aktivointi on nähty keskeisenä vastauksena syrjäytymisen ongelmaan. Asiakas pyritään aktivoimaan koulutus-, kuntoutus- tai tukitoimenpiteisiin ja niiden kehittämiseen. Palvelujen kehittäminen voi kohdistua myös asiakasyhteistyön lisäämiseen. Yhteistyön lisääminen tarkoittaa asiakkaiden osallistumista palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Kysymys on palveluiden käyttäjien aseman korostamisesta perinteisen virallisen näkökulman rinnalla. Vaikka sosiaalityössä tai laajemmin hyvinvointipalveluissa puhutaan osallistumisesta, niin on varsin vaikea löytää esimerkkejä siitä, miten se näkyy käytännössä. (Toikko 2006, 13, 15, 18.)

Palveluja arvioimalla voidaan vaikuttaa niiden laatuun eli oikeudenmukaisuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja vaikuttavuuteen. Palveluiden laadukkuutta voidaan arvioida muun muassa joustavuuden, yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden ja turvallisuuden perusteilla. Palveluiden

riittävyys luo puolestaan pohjaa laadulle. Palvelujen riittävyyttä arvioitaessa voidaan lähtökohtana pitää sellaista palvelujen tasoa, joka luo jokaiselle ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä ja antaa hänelle tarvittavan tuen ja turvallisuuden. (sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 39–40.)

Palveluiden käyttäjien osallistuminen korostaa asiakkaiden valtaistumista suhteessa palveluorganisaatioihin. Asiakkaiden aktivointi ei tarkoita ainoastaan heidän aktivoimistaan oman elämänsä ja elinpiiriinsä hallintaan, vaan myös osallistumista julkishallinnon organisaatioiden toimintaan. Myös käsitys asiantuntijuudesta muuttuu. Substanssiin liittyvän asiantuntijuuden rinnalle nousee osallistamisen asiantuntijuus, joka voi omalta osaltaan taata palvelujen laadun ja kohdentamisen, mutta myös tukea palvelujen käyttäjien täyden kansalaisuuden saavuttamista. (Toikko 2006, 19.)

Hyvinvointivaltion murrokseen näyttää liittyvän myös selvä ideologinen muutos. Sosiaalisten oikeuksien sijaan puhutaan sosiaalisista velvollisuuksista, solidaarisuuden sijaan yksilön vastuusta. Vaikuttaa siltä, että hyvinvointivaltion peruseriaatteet ovat jossain määrin hajomassa. (Kittilä 2003, 154.) Niiltä osin kuin hyvinvointivaltiota ollaan murttamassa, suurin muutוסvaatimus siirtyy heikoimmassa asemassa oleville asiakkaalle. Vaatimus palveluiden käyttäjien osallistumisesta tulee edelleen voimistumaan, jos palvelujärjestelmä omaksuu yhä selkeämmin markkinaehtoisuuden toiminnan. Asiakkaiden osalta kysymys on oikeudesta osallistua palveluiden kehittämiseen sekä yksilöllisellä että kollektiivisella tasolla. (Toikko 2006, 21.)

Valtaväestö ei ehkä tule ajatelleeksi, että vaikeasti vammaiset ihmiset vaikuttaisivat olemassaolollaan ja käyttäytymisellään yhteiskunnan toimintaan ja kulttuuriin. Vammaisten ihmisten näkeminen sivullisina suhteessa valtakulttuuriin on jo sinänsä aktiivinen ratkaisu, joka rajaa niitä mahdollisuuksia, millaiseksi valtakulttuuri voi muodostua. Suuren yleisön ja päättäjien asenteet yhteiskunnan vähemmistöjä kohtaan ratkaisevat, miten ihmisoikeudet ja kansalaisten tasa-arvo toteutuvat, miten eri tavoin vammaiset ihmiset sisällytetään, integroidaan tai eristetään suhteessa muuhun yhteiskuntaan. Suomalaisen yhteiskunnan arvomaailman mukaan kansalaiset ovat tasa-arvoisia ja heillä on yhtäläiset oikeudet. Käytännössä on kuitenkin vaikea määritellä, mitä tasa-arvo ja yhtäläiset oikeudet tarkoittavat, kun arvioidaan ja määritellään sitä, mihin yksittäisen ihmisen pitäisi pystyä vuorovaikutustaidoillaan. Kun vuorovaikutuksen toimivuus nostetaan elämän laadun keskeiseksi tekijäksi, tulee myös mahdolliseksi puhua ihmisten välisestä tasa-arvosta ja tarkastella sitä kriittisesti. (Launonen 2007, 150, 168.)

Luottamus hyvinvointivaltion vakiintuneisiin käytäntöihin murenee, jos ihmisen oma asiantuntijuus ja omat kokemukset jätetään kokonaan huomioimatta sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän toiminnassa. Palveluntarvitsijan olisi helpompi ennakoida ratkaisut ja niiden seuraukset, jos hän tai hänen edustajansa voisi olla mukana palvelujen tuottamisessa ja muotoilussa.

Avoimeen vastavuoroisuuteen perustuvassa kommunikaatiossa voidaan ehkäistä kohtuuttomilta tuntuvia tilanteita. Ihmisen kokemusten mitätöinti ja kuuntelematta jättäminen vaativissa tai hankalissa tilanteissa voi johtaa luottamuksen menettämiseen hyvinvointivaltion tukijärjestelmiin. Kun hyvinvointivaltio pettää lupauksensa, ihminen kokee itsensä arvottomaksi ja palvelujärjestelmän hylkäämäksi. Asiakkaan luottamus palvelujärjestelmään voi murentua myös silloin kun asiantuntijat tekevät keskenään suunnitelmia asiakkaan elämästä ja näin huomaamattaankin ottavat itselleen asiantuntijuuden asiakkaan elämässä. (Metteri 2003, 158-160.)

Kysymys asiantuntijuudesta on oleellinen myös kehittämistoiminnassa. On hyvä pohtia ketkä ovat tai keiden tulisi olla kehittämisen subjekteja eli sen asiantuntijoita. Oppimista ja asiantuntijuutta koskevat laajemmat muutokset ovat nostaneet esille kysynnän menetelmille, jotka palvelevat avarampaa näkemystä asiantuntijuudesta, tiedosta ja osaamisesta. Erilaisten vertaisuuteen ja omaehtoisuuteen perustuvien menetelmien ja työtapojen yleistymisen taustalla ovat laajemmat työelämää ja yhteiskuntaa koskevat muutokset. Nämä menetelmät sisältävät ajatuksen siitä, että tekemisen ja kokemisen kautta syntyvä ”ruohonjuuritason” asiantuntijuus on tärkeää ja että muutostarpeiden havaitsemiseen ja oppimiseen tarvitaan vertaisten tietoja ja kokemuksia peileinä. Erilaisten vertaismenetelmien ja itse arvioinnin pyrkimyksenä on tavoittaa tekijän kokemuksellinen ja usein ”hiljaiseksi” jäävää tietoa, jonka osalliset ovat itse tuottaneet. Hyvä esimerkki tästä on asiakkaiden ja muiden osallisten aktiivinen rooli myös menetelmien kehittämisessä. (Seppänen Järvelä & Karjalainen 2006: 28-30.)

### 2.3 Uudistunut vammaispalvelulaki

Vammaispalvelulaki uudistui 1.9.2009. Uudistus toi vammaispalvelulakiin asiakkaan oikeuksia vahvistavia säännöksiä vammaisen ihmisen palvelutarpeen selvittämisestä, palvelusuunnitelman laatimisesta ja palveluja koskevan asian viivytyksettömästä käsittelystä. Lisäksi laki säädettiin ensisijaiseksi suhteessa kehitysvammaisten erityishuollosta annettuun lakiin. Sosiaalihuollon yleislainsäädännöllä pyritään edelleen ensisijaisesti turvaamaan palvelujen saanti, mutta jos nämä palvelut eivät ole vammaiselle ihmiselle riittäviä ja sopivia, tulee sovellettavaksi vammaispalvelulaki, myös kehitysvammaisten ihmisten kohdalla. Merkittävin uudistus on vaikeavammaisille ihmisille järjestettävään henkilökohtaiseen apuun liittyvä säännös, jonka myötä henkilökohtaisesta avusta tuli kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluva palvelu. (Ahola & Konttinen 2009, 5, 18; L 380/1987 3a§- 4§, 8d§)

Vammaispalvelulain uudistuksen kautta korostuu etenkin palvelujen suunnittelujen merkitys ja sen suhde päätöksentekoon. Uudistuksen tavoitteena on vaikeavammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden edistäminen suhteessa vammattomiin ihmisiin sekä vammaisten ihmisten keskinäisen yhdenvertaisuuden lisääminen vamman laadusta ja asuinpaikasta riippumatta.

Pyrkimyksenä on, että vammaisten ihmisten oikeus elää yhteisössä sekä tehdä samanlaisia valintoja kuin muut ihmiset toteutuisi nykyistä paremmin. Merkittävänä voidaan myös pitää vammaisten ihmisten itsemääräämisoikeuden vahvistamista uudistuksen myötä. Palveluja ja tukitoimia suunniteltaessa ja niistä päätettäessä tulee entistä vahvemmin ottaa huomioon vammaisen ihmisen oman mielipide ja toivomukset sekä yksilöllinen avuntarve ja elämäntilanne. Uudistuksen pohjana oli hallituksen ohjelma ja Suomen vammaispolitiikan kolme periaatetta: oikeus yhdenvertaisuuteen, oikeus osallisuuteen ja oikeus riittäviin palveluihin ja tukitoimiin. (Ahola & Konttinen 2009, 6-7.)

Perustuslaki on hyvä ohjenuora uudistunutta vammaispalvelulakia tulkittaessa. Perustuslain mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lisäksi perustuslaissa säädetään yhdenvertaisuudesta ja syrjinnän kiellosta. YK:n vammaisten ihmisoikeussopimuksen 19 artiklassa puolestaan säädetään valtioiden velvollisuudesta varmistaa muun muassa, että vammaisten henkilöiden saatavissa on kotiin annettavia palveluja, asumispalveluja sekä muita yhteiskunnan tukipalveluja, mukaan lukien henkilökohtainen apu. Arvioitaessa avun välttämättömyyttä, on otettava huomioon edellä mainitut säännökset. Vammaisille ihmisille on järjestettävä ihmisarvoisen elämän edellyttämä huolenpito sekä heille on taattava mahdollisuudet itsenäiseen elämiseen ja osallisuuteen yhteisössä ilman syrjintää. Välttämättömän avun on siis käsitettävä ne alueet, jotka ovat ihmisarvoisen elämän edellytyksiä. Ihmisarvoisen elämän määritelmä riippuu vallitsevasta kulttuurista, joten sellaiset elämän osatekijät, jotka ovat kulttuurissamme eläville ihmisille yleensä ihmisarvon edellytyksiä, on taattava myös vammaisille ihmisille. (Ahola & Konttinen 2009, 30-32; L 731/1999, 6§, 19§.)

### 2.3.1 Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelman laatimisvelvollisuutta ja suunnittelun merkitystä on haluttu korostaa ottamalla palvelusuunnitelmasäännös uudistuneeseen vammaispalvelulakiin. Varsinkin henkilökohtaisen avun kohdalla palvelusuunnitelman laatiminen on kiinteästi liitetty palvelun myöntämiseen. Uudistunutta vammaispalvelulain mukaan henkilökohtaisesta avusta päätettäessä ja sitä järjestettäessä on otettava huomioon vammaisen ihmisen mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritetty yksilöllinen avun tarve ja elämän tilanne kokonaisuudessaan. Palvelusuunnitelma on suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita vammaisen ihminen tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä. Palvelusuunnitelma tulee laatia asiakaslähtöisesti ja sen keskeinen tavoite on saada asiakas, sosiaalihuollon työntekijä ja mahdolliset palveluja tuottavat tahot sitoutumaan palvelusuunnitelmassa kirjattuihin tavoitteisiin. Palvelusuunnitelma palveluiden kartoittamisen välineenä on kiinteä osa sosiaalihuollon asiakkuutta ja laissa on määrätty velvollisuudesta tarkistaa palvelusuunnitelma tarpeen mukaan. (Ahola & Konttinen 2009, 12-13; L 380/1987 3a§, 8c§, 8d§. )

Laadittaessa palvelusuunnitelmaa tavoitteena tulisi olla kunnan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä, tarvittavista palveluista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Yhteisymmärryksen löytäminen ei välttämättä ole helppoa ja mikäli siihen ei päästä, asiakkaalla on joka tapauksessa oikeus esittää oma mielipiteensä ja toivomukset, joiden tulee selvästi näkyä palvelusuunnitelmassa. Palvelusuunnitelmasta tulisi käydä riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan yksilölliseen toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä. Lähtökohtana on se, että palvelusuunnitelmaan kirjattuja seikkoja ei ilman perusteltua syytä sivuuteta päätöksenteossa. Palvelusuunnitelmasta tulisi olla hyötyä kaikille osapuolille. Palvelusuunnitelmat ohjaavat viranomaisten päätöksentekoa ja antavat tietoa kunnassa esiintyvistä palveluiden tarpeesta, näin ollen palvelusuunnitelmat myös helpottavat palveluiden suunnittelua ja budjetointia. (Ahola & Konttinen 2009, 14.) Asiakkaalle palvelusuunnitelma antaa mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 30).

### 2.3.2 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen avustajajärjestelmä on vammaispalvelulain mukainen taloudellinen tukitoimi, jonka avulla vammaisen ihminen palkkaa itselleen työntekijän avustamaan itseään päivittäisissä toiminnoissa voidakseen asua ja elää itsenäisesti ja omaehtoisesti. Tämä merkitsee vammaisen ihmisen itsemääräämisoikeuden toteutumista. Henkilökohtainen avustajajärjestelmä on erityisesti tarpeellinen vaikeavammaisten ihmisten osallistumis- ja toimintamahdollisuuksien takaamiseksi sekä päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseksi. (Räty 2003, 115.)

Henkilökohtainen apu on uusiutuneessa vammaispalvelulaissa lisätty muiden subjektiivisten oikeuksien yhteyteen. Lain määrittelemälle vaikeavammaiselle ihmiselle on myönnettävä henkilökohtaista apua määrärahoista riippumatta. Tällä on periaatteellinen ja käytännöllinen merkitys niille ihmisille, joiden selviytyminen ja osallistuminen kodin ulkopuolella on ollut määrärahasidonnaisten tukitoimien varassa, esimerkiksi palvelutaloissa asuville vaikeavammaisille. Myös laitoshoidon-termistä luovutaan laissa. Lain mukaan kunnalla ei edelleenkään ole erityistä velvollisuutta palveluasumisen eikä henkilökohtaisen avun järjestämiseen, jos vaikeavammaisen henkilön riittävää huolenpitoa ei voida turvata avohuollon toimenpitein. Laitoshoidon tarpeen katsotaan olevan kyseessä silloin jos vaikea- ja monivammaisen ihmisen vamman tai sairauden takia tarvitsemaa riittävää huolenpitoa ei ole mahdollista turvata avohuollon toimenpitein. Edellytyksenä on laitoshoidon tarpeen jatkuvuus tai ainakin pitkäaikaisuus. Uudistuksen kautta pyritään entistä selkeämmin erottamaan toisistaan avustaminen ja hoitaminen. Henkilökohtainen apu tuo ihmiselle mahdollisuuden toteuttaa elämässään omia

valintojaan, näin ollen hän ei ole vain hoitotoimien passiivinen kohde. (Ahola & Konttinen 2009, 21-22; L 380/1987 8§, 8c§.)

Uudistuneen vammaispalvelulain mukaan henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vaikeavammaisella ihmisellä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa. Vaatimus heijastelee itsenäisen elämän ideologiaa ja ajatuksena on, että vaikeavammaisilla ihmisillä on oikeus osallistua yhteiskuntaan sen täysivaltaisina jäseninä. Tätä oikeutta mahdollistamaan on luotu esimerkiksi henkilökohtainen avustaja - järjestelmä, jonka perustana on vammaisten mieltäminen elämänsä subjekteiksi eikä hoitamisen tai avustamisen kohteiksi. Käytännössä tällaisen aktiivisen roolin edellyttäminen vaikeavammaisilta voi tarkoittaa, että jotkut vammaiset jäävät henkilökohtaisen avun ulkopuolelle. Tällöin kuntien suureksi haasteeksi jää löytää muun sosiaalilainsäädännön pohjalta sopivat palvelut ja tukitoimet myös henkilökohtaisen avun ulkopuolelle jääneille, jotta heidän yhdenvertaisuutensa muiden ihmisten kanssa ei vaarantuisi. (Ahola & Konttinen 2009, 25-26; L 380/1987 8c§.)

### 3 Asuminen

#### 3.1 Asumispalvelut ja palveluasuminen

Asumispalveluilla voidaan tarkoittaa erilaisia tuki- ja palvelutoimintoja, jotka mahdollistavat vammaisten ihmisten asumisen. Asumispalvelujen tapaan myös palveluasumisen määritelmiä on useampia. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriö käyttää palveluasumisen käsitettä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetussa laissa. (Räty 2003, 95-96.) Vammaispalvelulain mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle ihmiselle palveluasuminen, jos ihminen vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavallisesta elämästä. Palveluasumisen kuuluvat asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan jokapäiväisessä elämässä kuten liikkumisessa, pukeutumisessa ja henkilökohtaisessa hygieniassa avustaminen. Vaikeavammaisena ihmisenä pidetään palveluasumista järjestettäessä ihmistä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen ihmisen apua päivittäisissä toiminnoissa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muuten runsaasti. (L 380/1987, 8 §; Vammaispalveluasetus 759/1987, 10-11 §.)

Vammaispalvelulaissa ei ole määritelty miten asuminen tulee järjestää, joten kunnilla ja vammaisilla ihmisillä on mahdollisuus käyttää olemassa olevia järjestelmiä. Palveluasuminen merkitsee itsenäistä asumista, riittäviä palveluja ja tarvittaessa ympärivuorokautista asumisturvallisuutta. Osallistuminen ja tasa-arvoinen asuminen tarkoittaa yhdenvertaisuutta muiden Suomessa asuvien kanssa sekä vammaisten kansalaisten oikeutta elää, asua ja liikkua samoissa ympäristöissä muiden kansalaisten kanssa. Palveluasumisessa itse asumismuotoa ei ole peri-

aatteessa rajattu. Asuntona voi toimia joko oma asunto tai muu tarpeen mukainen, yleensä kunnan järjestämä asumismuoto. Palveluasumiseen kuuluvat asunto sekä asumiseen liittyvät, asiakkaan jokapäiväisen suoriutumisen kannalta välttämättömät, palvelut. Kunnalla on oikeus järjestää palveluasumiseen liittyviä palveluja sosiaalihoitolain mukaisina palveluina ja tukitoimina kuten kotipalveluna, asumispalveluna tai henkilökohtaisen avustajajärjestelmän avulla. Järjestettyjen palvelujen ja tukitoimien tulee täyttää vammaispalvelulaissa ja vammaispalveluasetuksessa säädetty edellytykset. (Räty 2003, 96-97.)

Palveluasuminen on asumismuoto, joka on tarkoitettu ihmisille, jotka alentuneen toimintakykynsä vuoksi tarvitsevat jatkuvaa päivittäistä apua. Palveluasumista järjestetään myös tehostettuna ympärivuorokautisella päivystyksellä ja laitoshoidon korvaavana palveluna ympärivuorokautisella hoidolla. (Sosiaaliturvan sanasto 2002.) Palveluasumisen tarkoituksena on tukea vaikeavammaista ihmistä tulemaan toimeen ilman laitoshuoltoa tukemalla hänen toimintakykynsä sekä mahdollistamalla asunnossa toteutetuin erityisjärjestelyin mahdollisimman itsenäinen suoriutuminen tavanomaisista elämäntoiminnoista. Vammaisen ihmisen toimintakykyä itsenäiseen selviytymiseen asunnossa on voitava edistää annettavilla tukitoimilla ja esimerkiksi asunnon muutostöillä. (Räty 2003, 98.)

Asumisessa tarvitaan tila, asunto, johon usein liittyy myös muita tiloja. Asunto käsittää vähintään makuuhuoneen, oman saniteettitilan, keittiömahdollisuudet sekä tarvittavat säilytystilat. Asunto on yksityinen tila, joka on eriyttävissä muista asunnoista ja muista tiloista. Asumisen yhteydessä henkilökohtainen apu ja tuki tarkoittaa asumiseen ja kotiaskareisiin tarvittavan apua sekä asioiden hoitoon, vaatetukseen, ruokailuun, hygieniaan ja terveydenhoitoon liittyvää avustamista sekä ihmisen omien valintojen ja päätösten tekemiseen tarvittavaa tukea. (Brandt & Niemelä 2008, 47-48.)

### 3.2 Asumispalveluiden asiakkuus

Perustuslain edellyttämää oikeutta ihmisarvoiseen elämään toteutetaan sosiaalihoitolain mukaisilla palveluilla, toimeentulotuella sekä vammaisten ihmisten kohdalla vammaispalvelulailla (Räty 2003, 17). Vammaispalvelulakia sovellettaessa tulee ottaa huomioon sosiaalihoitolaisissa säädettyjen yleisten sosiaalipalvelujen kuten asumispalvelujen ensisijaisuus. Vammaispalvelulaissa on erikseen säädetty lain toissijaisuudesta eli sen mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään silloin kun vammaisen ihminen ei saa riittäviä ja tarkoituksenmukaisia palveluja tai etuuksia muun lain nojalla. (Kotkas & Tuori 2008, 271-272.)

Vammaispalvelulain mukaisista etuuksista päätettäessä on otettava huomioon hallinto-oikeudelliset periaatteet sekä ihmisoikeussopimusten ja perusoikeussäännösten ilmaisemat periaatteet. Hallinto-oikeudellisiin periaatteisiin kuuluu muun muassa yhdenvertaisuuden ja



objektiivisuuden kunnioittaminen hallintotoiminnassa. Ihmisoikeussopimukset puolestaan pitävät sisällään kansalaisoikeuksia, poliittisia oikeuksia, sivistyksellisiä oikeuksia, sosiaalisia ja taloudellisia oikeuksia koskevia velvoitteita. Perusoikeussäännökset vastaavat ihmisoikeusvelvoitteisiin takaamalla muun muassa yksityistä autonomiaa suojaavia vapausoikeuksia ja poliittisia perusoikeuksia kansalaisille. Merkityksellisiä ovat myös yleisten sosiaalipalvelujen ensisijaisuuden ohella muut sosiaalioikeudelliset periaatteet kuten asiakkaan itsemääräämisoikeus ja siihen liittyvä asiakkaan tarvetulkintojen ja toivomusten huomioon ottaminen sekä integriteetin eli ihmisarvon ja yksityisyyden kunnioittaminen. (Kotkas & Tuori 2008, 153, 185, 196-198, 271.)

Henkilön suoriutumisvaikeudet, jotka johtuvat sairaudesta tai vammasta, eivät ole pelkästään perusteena palveluiden ja etuuksien saamiselle. Vaikeuksien tulee olla erityisiä, kohtuuttoman suuria tai avun tarpeen tulee olla runsas. Vammaispalvelulaki ei sulje mitään vammaisryhmää lain soveltamisen ulkopuolelle. Siten esimerkiksi mielenterveyspotilaat voivat olla oikeutettuja palveluun tai tukitoimeen riippuen kulloinkin sairauden aiheuttamasta haitasta ja palvelujen tai tukitoimen tarpeesta. Lain esitöiden mukaan vammaisuutta tai vaikeavammaisuutta tulee arvioida suhteessa henkilön olosuhteisiin ja elin ympäristöön sekä ottaa huomioon haettava tukitoimi tai palvelu. Vammaisuuden ja vaikeavammaisuuden määrittely tapahtuu aina yksilöllisesti. (Räty 2003, 42,205)

Kunnilla on useita palveluvelvoitteita vammaisten ihmisten osalta. Kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle ihmiselle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, tulkkipalvelut, päivätoimintaa sekä palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen jokapäiväisistä elämän toiminnoista. (L 380/1987, 3§, 8§.) Kunnat voivat järjestää näitä palveluja itse, yhdessä muiden kuntien kanssa tai ostamalla palvelut yksityiseltä palveluntuottajalta (Räty 2003, 38.) Sosiaalihuollon asiakaslaissa mainitaan palvelusuunnitelman laatimisesta tarvittaessa. Ennen suunnitelman tekemistä vammaisen ihmisen ja hänen omaisten kanssa on selvitettävä palvelun ja tuen tarve sekä suunnitelmat on tehtävä yhteistyössä vammaisten ihmisten, hänen omaistensa ja muiden viranomaisten kanssa. Asunnon ja palvelujen tarve sekä niiden ajankohtaisuus on selvitettävissä eri suunnitelmien avulla. (Brandt & Niemelä 2008, 55; L 812/2000 7§.)

Vammaisten ihmisten asumispalveluissa on kyse perusoikeuksista ja samalla oikeudenmukaisuuden toteutumisesta. Yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi vammaisilla ihmisillä tulee olla mahdollisuus asua muun väestön keskellä tavanomaisine asumiseen liittyvine oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Vammaisella ihmisellä tulee myös olla oikeus halutessaan vaihtaa asuntoa ja asuinpaikkakuntaansa muiden kuntalaisten tavoin. Lisäksi yhdenvertaisuutta edistää se,

että asuinympäristön ja asuntojen perusratkaisut mahdollistavat vammaisten ihmisten asumisen ja liikkumisen. Vammaisten ihmisten itsenäinen asuminen ja asumista koskevien valintojen tekeminen ei kuitenkaan ole yksinkertaista. Esimeriksi nykyinen kotikuntalaki ei mahdollista vammaisten ihmisten itse valita kotikuntaansa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 8, 21.) Kotikuntalaki on kuitenkin muuttumassa ja ensi vuoden alusta alkaen asuinpaikan vapaa valitseminen on mahdollista. Muutos takaa myös muutto-oikeuden laitostai perhehoidossa oleville sekä asumispalveluja käyttäville vammaisille ja vanhuksille. (L 201/1994, 3§ 2 momentti.)

Asiakaslähtöinen toiminta tulee esiin arjessa ja perustuu ihmisten henkilökohtaisiin näkemyksiin, joiden taustalla on yksilöllisiä tarpeita. Jokaisella on oikeus tuoda esiin omia näkemyksiään ja vaikuttaa täten palvelujensa järjestämiseen, asumiseensa ja koko elämäänsä. Kiinnittämällä huomiota siihen, miten henkilöä kuunnellaan ja kohdellaan arjen tilanteissa sekä muuttamalla havaintojen perusteella toimintaa dialogisemmaksi ja yhteistoiminnalliseksi, voidaan tukea vammaisen ihmisen vaikutusmahdollisuuksia sekä tehdä havaintoja siitä, millaista apua ja tukea hän tarvitsee äänensä kuuluville saamiseen. (Kairi 2009, 111-114.)

### 3.3 Vammaisten ihmisten elinoloja ja asumista koskevia tutkimuksia

Tutustuessani muihin vammaisten ihmisten elinoloja tai asumista koskeviin tutkimuksiin, vastaan ei tullut sellaista, jossa vaikuttamista ja asiakkaiden tasavertaisuutta olisi tutkittu samalla lailla kuin vertaisarvioinnissa. Muutamassa tutkimuksessa kuitenkin sivuttiin vertaisarvioinnin kannalta oleellisia aiheita kuten osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Näiden tutkimusten tulokset ovat myös oman tutkimukseni näkökulmasta mielenkiintoisia. Yhteistä kaikissa kolmessa tutkimuksessa on se, että niissä todettiin vammaisten ihmisten tarpeita, toiveita ja näkemyksiä sivuutettavan palveluja järjestettäessä.

Sonja Miettinen ja Tea Kairi olivat mukana Pienestä kiinni - tutkimusprojektissa, jossa tutkittiin kehitysvammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien asumisololoja. Pienestä kiinni -projektin toteutti Kehitysvammaliiton tutkimus- ja kehittämiskeskus vuosina 2006-2008. Projektia rahoitti Raha-automaattiyhdistys, ja sen yhteistyökumppaneita olivat Mielenterveyden keskusliitto, Asumispalvelusäätiö ASPA sekä Kehitysvammaisten palvelusäätiö. Oleellisena kysymyksenä tutkimusprojektissa oli se, miten kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille suunnatut asumispalvelut muotoutuvat palvelujärjestelmän muutoksen ristipaineissa ja miten ne vastaavat palvelujen käyttäjien tarpeisiin. (Miettinen 2009, 4-7.)

Sonja Miettinen (2009) tarkasteli tutkimuksessaan kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien kokemuksia osallisuudesta sekä sitä edistävästä ja estävästä tekijöistä. Tutkimus perustui Pienestä kiinni -projektissa kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille järjestetty-

hin ryhmähaastatteluihin, joiden aiheet ja kysymykset pohjautuivat ICF -luokitukseen. ICF -luokitus kuvaa vammaisuutta siihen liittyvän toimintakyvyn näkökulmasta. Pienestä kiinni -projektin ryhmähaastatteluissa ICF -luokitusta sovellettiin kuitenkin alkuperäisestä mallista. Ryhmätilanteissa haastateltavilla oli mahdollisuus osallistua oman toimintakyvyn määrittelyyn ja kuvata sitä myös sanallisesti. (Miettinen 2009, 90-93.)

Kehitysvammaisten haastattelujen perusteella Miettinen (2009) havaitsi, että heidän mahdollisuutensa vaikuttaa omaan elämäänsä ovat rajalliset. Autonomian puute tuli Miettisen mukaan esille hyvin monissa eri asiayhteyksissä. Kaikilla haastateltavilla ei esimerkiksi ole ollut mahdollisuutta valita omaa asumismuotoaan. Myös taloudelliset ongelmat nousivat Miettisen tutkimuksessa esiin kehitysvammaisille ihmisille tyypillisinä. Vuorovaikutusta ja ihmissuhteita tarkastellessa Miettinen havaitsi, että kehitysvammaisilla ihmisillä näytti olevan puutetta kaveruus-, ystävyys- ja rakkaussuhteista. Mielenterveyskuntoutujien kohdalla tulivat Miettisen mukaan esiin erilaisista arkisista askareista suoriutumisen vaikeudet. Kysymys oli jokapäiväisen elämän rutiineista esimerkiksi ruoan laiton, tiskaamisen, siivoamisen ja peseytymisen kaltaisista toimista. Toinen osallistumisen ulottuvuus, jossa Miettinen näki rajoitteita, oli liikkuminen. Mielenterveyskuntoutujat puhuivat esimerkiksi vaikeuksista lähteä ulos omasta kodista. Kuten kehitysvammaistenkin haastatteluissa, myös mielenterveyskuntoutujien kohdalla Miettinen havaitsi yksinäisyyden kokemuksia ja köyhyys nousi esiin yhtenä osallistumisrajoitteena. (Miettinen 2009, 96-105.)

Kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien kohtaamat osallistumisrajoitteet näyttivät Miettisen (2009) mukaan poikkeavan toisistaan ainakin osittain haastateltavien erilaisten asumismuotojen takia. Mielenterveyskuntoutujien kohdalla esiin tulleet arjen askareista suoriutumisen ja kotoa ulos lähtemisen ongelmat Miettinen näki mahdollisesti itsenäisen asumisen järjestämisen ongelmina. Asumismuotoa koskevan valintojen mahdollistaminen ja itsenäisemmän asumisen onnistuminen vaatisi Miettisen mielestä enemmän omaan asuntoon annettavaa tukea. Keskeisenä ongelmana Miettisen mukaan kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien kohdalla näyttäytyi heidän tarpeidensa, toiveidensa ja näkemystensä sivuuttaminen palveluja järjestettäessä. Sosiaaliset tarpeet tulisi myös Miettisen mielestä huomioida aiempaa paremmin asumista järjestettäessä. Lisäksi kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien osallistumisen edistäminen edellyttää Miettisen mielestä uudistuksia, ei vain asu- mispalvelujen vaan myös toimeentuloturvan piirissä. (Miettinen 2009, 107.)

Kairin (2009) tutkimus pohjautuu samoihin Kehitysvammaliiton Pienestä kiinni -hankkeen ryhmähaastatteluihin kuin Miettisen tutkimus. Kairi käsitteli tutkimuksessaan sitä, miten haastatteluihin osallistuvien ääni tuli kuuluviin ryhmäkeskusteluissa elämisestä ja asumisesta. Kairi tarkasteli tutkimuksessaan myös sitä, millaista vuorovaikutusta Pienestä kiinni -projektin ryhmähaastatteluissa ilmeni. Kairi toteaa, että Pienestä kiinni -hankkeen kokemusten perus-

teella osallistava asiantuntijuus vaatii tietoa ja taitoja toimintatavoista, joiden avulla palveluiden käyttäjien näkemykset saataisiin esille luotettavasti dialogisessa vuorovaikutuksessa. Pienestä kiinni -hankkeen ryhmätilanteissa Kairi havaitsi, että ohjaajan toiminta, kommentit sekä kysymyksenasettelutavat vuorovaikutustilanteissa vaikuttavat siihen, miten yksilö ilmaisee mielipiteitään. (Kairi 2009, 110–113.)

Kairi (2009) päätteli saamistaan tuloksista, että vammaisten ihmisten äänen kuuluville saamiseen vaikuttavat hyvin moninaiset tekijät, jotka on huomioitava heidän vaikutusmahdollisuuksien kehittämiseen tähtäävässä toiminnassa. Äänen kuulumisen kannalta toimiviksi osoittautuivat Kairin mukaan sellaiset tilanteet, joissa ohjaaja irtautui tiukasta toimintakaavasta. Keskustelu muuttui hänen mielestään luontevammaksi ja puheenvuorot pitenivät, kun valmiissa aihepiireissä ja sanoissa ei pidättäydytty orjallisesti. Myös siirtämällä vastuuta keskustelusta osallistujille saatiin Kairin mukaan aikaan spontaania keskustelua ja kokemuksia käsiteltiin syvällisemmin ja laajemmin. Kairin saamista tuloksista ilmeni, että mikäli halutaan asettaa vammaisten ihmisten kokemukset ja mielipiteet keskiöön palveluja suunniteltaessa, on tarpeen kiinnittää erityistä huomiota tapaan, jolla niitä pyritään saamaan esille. Kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien omat näkemykset tuen tarpeistaan sekä hyvin ja huonosti toimivista asioista tulisi ottaa nykyistä paremmin huomioon palvelujen suunnittelussa, Kairi toteaa. (Kairi 2009, 7, 110, 136.)

Kolmas, opinnäytetyöni kannalta kiinnostava tutkimus on Susan Erikssonin (2008) Kehitysvammaliitolle tekemä tutkimus vammaisten ihmisten arkielämästä ja itsemääräämisestä. Eriksson käsitteli tutkimuksessaan sitä, millä tavoin vammaisen ihmisen oikeudet päättää omista asioistaan toteutui arjessa ja millä tavoin näitä oikeuksia rajoitettiin. Eriksson pyrki tutkimuksellaan tuottamaan tietoa siitä, minkälaisena vammaiset ihmiset kokivat taloudellisen toimeentulonsa, asumisolonsa ja suhteensa asuinympäristöönsä sekä minkälaisia kokemuksia heillä oli työelämästä, koulutusjärjestelmästä, palvelujärjestelmästä ja kuluttamisesta. Lisäksi hän pyrki tuomaan esiin tietoa vammaisten ihmisten sosiaalisista suhteista, kuten perhesuhteista ja ystävyysuhteista. Vammaisten ihmisten arkea hän lähestyi kuuden keskeisen teeman kautta, jotka olivat työssäkäynti ja mielekäs tekeminen, perhesuhteet, materiaaliset elinolot sekä vapaa-aika ja harrastukset. (Eriksson 2008, 5, 11, 18.)

Yksi syrjäytymistä aiheuttava tekijä vammaisilla ihmisillä oli Erikssonin (2008) mukaan se, että heillä ei välttämättä ollut valtaa itseään koskeissa asioissa. Tutkimuksen keskeisenä tavoitteena olikin ottaa huomioon vammaisten ihmisten osallisuus omissa elämän käytännöissään, yhteisössä ja yhteiskunnassa. Yhteiskunnallinen eriarvoisuus ei kuitenkaan kytkeydy Erikssonin mukaan vain syrjäytymiseen tai ajautumiseen näiden perusoikeuksien ulkopuolelle. Hänen mielestään eriarvoisuuden ja syrjäytymisen ilmiötä pitävät osittain yllä myös erilaiset syrjäintämekanismit, jotka liittyvät yhteisöllisesti ylläpidettyihin käsityksiin normaaliudesta.

Vammaisten elinoloja kartoittaessaan Erikssonin periaatteena oli antaa arvoa vammaisten ihmisten omalle tiedolle ja omille tavoille jäsentää elämäntähtänsä. Eriksson keräsi tutkimusaineiston puolistrukturoidulla teemahaastattelulla ja haastatteli kolmeakymmentä kehitys-, liikunta- ja aistivammaisia henkilöä yhdeksällä suomalaisella paikkakunnalla. (Eriksson 2008, 13-14.)

Eriksson (2008) havaitsi tutkimuksensa kuluessa, että vammaisten ihmisten tarpeita ei vielä oteta hyvinvointiyhteiskunnassamme huomioon riittävällä tavalla heidän arkensa sujuvuuden kannalta. Erikssonin oleellinen tutkimuskysymys oli se, miten vammaisten ihmisten oma ääni kuuluu ja onko se parhaimmillaankaan vain jonkun toisen ääntä. Institutionaalinen eli laitosmainen ääni kuului hänen mukaansa kaikkien niiden vammaisten ihmisten puheessa, jotka asuvat valvotuissa asumispalveluyksiköissä, joissa apu on tarvittaessa lähellä. Tämä kertoo Erikssonin mielestä siitä, että vammaiset ihmiset kokivat arkensa harmonisena ja turvallisena, mutta myös kontrollin alaisena. Läheisen ihmisen merkitys elämässä oli Erikssonin mukaan monelle vammaiselle ihmiselle myönteinen asia, mutta usein myös läheinen ihminen saattoi käyttää kontrollia häntä kohtaan. Kontrollin ja vallan merkitys on Erikssonin mielestä keskeistä vammaisten ihmisten elämäntähtämissä, sillä se vaikuttaa perustavalla tavalla arkielämän kulkuun ja voi kaventaa yksilön itsemääräämisoikeutta. Turvallisuus syihin nojaten vammaisten ihmisten elämää, itsemääräämisoikeutta ja ruumiin toimintaa kontrolloitiin. Tämä kertoo Erikssonin mielestä yhteiskunnasta, jossa viranomaisen on vieläkin mahdollista päättää siitä ketkä saavat täydet ihmisoikeudet ja ketkä eivät. (Eriksson 2008, 168- 171.)

Tarkastellessaan vammaisten ihmisten elämää varhaislapsuudesta lähtien Eriksson (2008) havaitsi, että kaikissa elämä vaiheissa heidän elämän kulkunsa poikkesi siitä minkä varassa yksilöiden odotetaan elävän. Normaaliuden varaan rakentuvat yhteiskuntarakenteet mahdollistavat vammaisten ihmisten syrjäytymisriskin. Erikssonin mukaan tutkimuksessa ilmeni myös, että sosiaalinen ulossulkeminen erilaisista sosiaalisista ryhmistä oli yleistä vammaisten ihmisten puheessa elämästään. Kielteisten asenteiden, syrjinnän ja kaltoin kohtelun merkitykset sosiaalisilta alueilta vaikuttivat useiden vammaisten ihmisten ja heidän läheistensä elämään. Eriksson havaitsi myös, että köyhyys ja toimeentulo-ongelmat rajoittivat vammaisten ihmisten täysivaltaista kansalaisuutta, mikäli kansalaisuus ymmärretään kulutusyhteiskunnan jäsenyytenä. Ihmisten tietämättömyys ja ennakkoluulot ja siitä johtuva sosiaalinen ulossulkeminen heijastuivat suoraan vammaisten ihmisten elämän kulkuun aina kouluista ja päiväkodeista työelämään pyrkimiseen saakka. (Eriksson 2008, 171- 178.)

## 4 Asiakkaat palvelujen keskiössä

### 4.1 Humanistinen ihmiskäsitys

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä on korostettu humanistista ihmiskäsitystä, jonka mukaan ihminen nähdään vapaana, aktiivisena ja kehittyvänä subjektina. Ihminen nähdään oman elämänsä tapahtumia tuottavana subjektina, joka näkee oman toimintansa erilaisten mahdollisuuksien kenttänä. (Mönkkönen 1996, 57.)

Ihmiskäsityksellä tarkoitetaan yleensä yleistä perusasennoitumista ihmiseen tai tutkimuksen kannalta tutkimuksenkohdetta, ihmistä, koskevia olettamuksia. Periaatteessa ihmiskäsitys vastaa kysymyksen mitä ihminen on. Humanistisen psykologian ihmiskäsityksen mukaan ihminen on avoin järjestelmä, kuten kaikki muutkin elävät olennot. Avoin järjestelmä tarkoittaa sitä, että ihmisen toiminta on itseohjautuvaa, usein ainutkertaista ja alati muuttuvaa. Ihminen on avoimena järjestelmänä etsivä, tutkiva, vaihtoehtojen punnitseva, muutoksiin ja yllätyksiin valmis. Hän on ymmärrettävissä parhaiten omista ainutkertaisista olemassaolonsa ehdoista käsin. Humanistisessa psykologiassa on alusta asti tähdennetty ihmisen holistisuutta (kreik. *Holos- Kokonainen*). Kokonaisuuden painottaminen ei kuitenkaan tarkoita tässä sitä, että ihminen olisi homogeeninen eli tasalaatuinen vaan sitä, että ihminen on jäsentyneet kokonaisuus. Humanistisessa psykologiassa ihminen käsitetään ainutlaatuiseksi tutkimuskohteeksi, korostetaan ihmisen yksilöllisyyttä ja edellytetään tutkijalta itseltään itsensä analysointia tutkimusta tekevänä ja alati muuttuvana ihmisenä. (Rauhala 1993, 32, 50, 60.)

### 4.2 Asiakkaan ääni

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakasta on kohdeltava niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Lisäksi laissa edellytetään, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsä ja kulttuuritaustansa. (L 812/2000, 4§.)

Ihmisten kokemukset on otettava vakavasti, kun halutaan luoda asiakaslähtöistä avustamiskulttuuria ja edistää tasavertaista vuorovaikutusta. Eräs tapa valtaistaa palvelujen käyttäjät on vahvistaa heidän mielipiteen ilmaisuaan eri tavoin. Ihmisten oman elämän asiantuntijuuden ja kokemustiedon huomioita jättäminen tai mitätöinti voidaan arvioida yhdeksi suurimmista ongelmista asiantuntija- ja järjestelmäkeskeisissä käytännöissä. (Metteri 2003, 17.) Erilaiset institutionaaliset tai asiantuntijavaltaa painottavat toimintakäytännöt eivät tue kaikkien ihmisten osallistumista tai mahdollisuutta kommunikoida ja viestiä näkemyksiään. Jos palvelujen käyttäjät eivät itse ole osallisina palvelujen suunnittelussa ja arvioinnissa, jää

heidän tarpeidensa määrittely ja resurssien kohdentaminen usein asiantuntijakeskeiseksi. (Kairi 2009, 111.)

Asiakaslähtöisyyteen liittyvä asiakkaan äänen kuuluminen liittyy palvelujen käyttäjien elämässä useisiin seikkoihin kuten itsenäisyyteen, avustussuhteiden problematiikkaan, intiimiyden kunnioittamiseen, ruumiilliseen koskemattomuuden sekä ihmisoikeuksiin. Tämän vuoksi heidän kokemuksensa ja omat määritelmänsä palvelujen tarpeistaan ovat keskeisiä palvelujen järjestämiselle ja tuottamiselle. (Williams 1999, 683.) Vammaiset ihmiset ovat omien tarpeidensa ja toiveidensa parhaita asiantuntijoita, minkä vuoksi heidän näkemystensä tulisi olla keskiössä, kun tehdään päätöksiä heidän elämänsä vaikuttavista tekijöistä. Asumisratkaisuja ja erilaisia palveluita mietittäessä vammaisten ihmisten tulisi olla mukana koko prosessissa valmisteluvaiheesta lähtien, jotta päätöksiä ja kehittämistoimenpiteitä ei tehtäisi heidän puolestaan tai huomioimatta heidän näkemyksiään. (Kairi 2009, 110-111.)

Jotta hiljaiset tai marginaaliset äänet johtaisivat tulevaisuudessa keskustelua laajemmin, edellyttää se tämänhetkisten oletusten sekä eri ihmisten välisten valtasuhteiden tarkastelemista ja muuttamista. Vammaisten ihmisten äänen kuuntelemisessa tarvitaan herkkyyttä ymmärtää heidän kokemustensa arvokkuus sekä aloitekykyä muuttaa aikaisempia toimintamalleja ja sellaisiksi, että he voivat mahdollisuuksiensa mukaan itse olla mukana kertomassa mielipiteitään ja vaikuttamassa asumiseensa ja elämänsä yhteistoiminnassa asiantuntijoiden, henkilöstön ja muiden ihmisten kanssa heidän jokapäiväisessä elämässään. Ei riitä, että näiden ihmisten ääntä kuunnellaan, vaan täytyy myös toimia konkreettisesti heidän tarpeidensa mukaisesti sekä järjestää tarvittava tuki tai käytännöt heidän ääntensä kuulumiseksi. Kehittämällä päivittäisiä vuorovaikutus- ja toimintatapoja voidaan lisätä vammaisten ihmisten oikeuksiin ja ääneen kuulumiseen perustuvaa yhteistoimintaa. (Kairi 2009, 139.)

#### 4.3 Vuorovaikutus

Ihmisten elämä ja heidän kokemuksensa syntyvät vuorovaikutuksessa ympäristön ja toisten ihmisten kanssa. Useimmiten ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta puhuttaessa tarkoitetaan tietoista vuorovaikutusta eli kommunikointia tai viestintää. Ihmiset ilmaisevat toisilleen ajatuksiaan, tietojaan, tarpeitaan ja tunteitaan sekä vastaanottavat ja tulkitsevat toistensa ilmaisuja. Kommunikoinnissaan ihmiset käyttävät monenlaisia keinoja, jotka voivat olla kielellisiä tai ei-kielellisiä. (Launonen 2007, 6.) Vuorovaikutus on hyvin laaja käsite, joka sisältää yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus voi myös olla hyvin monimuotoista. Se voi olla valtaa, yhteistyötä tai sosiaalisesti jaettuja yhteisiä sääntörakennelmia. Nykyisin ihmissuhdealan työssä puhutaan muun muassa verkostoi-

tumisesta, yhteistyöstä, dialogisuudesta, voimaantumisesta ja asiakaslähtöisyydestä. (Mönkkönen 2002, 19.)

Sosiaalitieteissä dialogi ymmärretään tietynlaisena kommunikaationa ja keskusteluna sekä vuorovaikutussuhteena. Usein dialogin yhdeksi keskeiseksi tekijäksi määritellään tasavertaisuus. Tasavertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kukaan keskustelun osapuoli ei dominoi tilanteen kulkua tai asioiden määrittämistä. Asiakastyössä ja yleensä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa voi syntyä dialogista keskustelua ja asiakassuhteessa voi syntyä vastavuoroinen yhteistoiminnallinen suhde, jossa luottamus ja sitoutuminen ovat keskeisiä piirteitä. Keskustelutaidot eivät vielä takaa, että asiakkaan ja työntekijän välille syntyy hyvä suhde. Dialogisella vuorovaikutuksella voidaan edistää osapuolten täysivaltaisuutta vuorovaikutuksessa. Asiakastyön vuorovaikutuksessa ei ole tavallisesti puhuttu avoimesti suhteen vastavuoroisista tekijöistä, saatikka vallasta ja kilpailusta. Dialogisuus sosiaalialan asiakastyössä mahdollistaa vallan ja vastuun näkyväksi tulemisen. Dialogisessa suhteessa ihmiset aina vaikuttavat toisiinsa ja vaikuttuvat toisistaan. (Mönkkönen 2002, 12-13, 16, 42.) Palveluasumisessa asiakkaat ja työntekijät ovat päivittäin vuorovaikutuksessa arkipäivän avustamistilanteiden yhteydessä. vuorovaikutusta toteutuu myös eri kokousten ja yhteisten muiden tapaamisten aikana, joissa läsnä voi olla kaikki asiakkaat ja työntekijät.

Mönkkönen (2002) jakaa vuorovaikutuskulttuurin kolmeen erilaiseen orientaatioon, jotka ovat asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen orientaatio. Asiantuntijakeskeisessä orientaatiossa toimintaa ohjaa vahvasti asiantuntijoiden ja järjestelmän määrittämät tavoitteet ja tulkinnat. Vuorovaikutuksen näkökulmasta asiantuntijakeskeisyyttä voi tarkastella vuorovaikutustilanteena, jossa asiantuntijan tulkinnat ovat hyvin hallitsevassa asemassa. Asiakaskeskeisellä orientaatiolla Mönkkönen tarkoittaa asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakkaan merkityksiin perustuvaa orientaatiota. Työntekijän rooli nähdään siinä lähinnä vastaanottavana ja reflektoivana osapuolena. Dialogisessa orientaatiossa Mönkkösen mukaan vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat vaikuttavat. Dialogisuudella pyritään yhteiseen ymmärryksen rakentumiseen, vaikkakin täydellistä yhteisymmärrystä on tuskin mahdollista saavuttaa, koska vuorovaikutuksen osapuolet tulkitsevat asioita aina myös oman henkilöhistoriansa ja kokemustensa kautta. Dialogisessa orientaatiossa myös eräänisyys pyritään nostamaan esiin suhteen voimavaraksi ja vastuu voidaan nähdä molemminpuolisena. Erilaiset orientaatiot elävät rinnakkain, mutta jonakin aikana jokin orientaatio nousee toisia vahvempaan asemaan. (Mönkkönen 2002, 53-60. )

Ihmissuhdeasiantuntijuuteen liittyy runsaasti tietoon perustuvaa valtaa, joka voi olla esteenä dialogisen vuorovaikutuksen ja asiakaslähtöisyyden toteutumiselle. Asiantuntijuuteen painottuva tietäminen voi tyrehdyttää asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen. Vaikka asiantuntijat ovat omaksuneet asiakaslähtöisyyden periaatteita, saattavat ne jäädä vain mah-



tavaksi ilmaiseksi ellei vuorovaikutusta nähdä nimenomaan vastavuoroisena kehityksenä eli molempien osapuolten kehittymisenä toistensa kautta. Asiakassuhdetta koskevassa keskustelussa on alettu korostamaan asiakkaan merkitystä palvelujen määrittäjänä ja oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Tämä asiakasnäkökulma on kiinnostunut asiakkaan todellisista elämänyhteyksistä ja hänen itsensä asioille antamista merkityksistä. Lisäksi on tuotu esiin asiantuntijavallan, viranomaisvallan ja järjestelmäkeskeisyyden ongelmia asiakassuhteen kannalta. Asiakkaan elämismailman hyväksyminen ei riitä takaamaan tasavertaista vuorovaikutussuhdetta, mutta se voi olla askel dialogisen suhteen luomiselle. Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää luopumista asiantuntijavallasta. Tasavertaisen vuorovaikutuksen edellytyksenä on, että työntekijä pyrkii olemaan asiakkaan kanssa dialogisessa suhteessa. (Mönkkönen 1996, 52-56.)

Mielenterveyskuntoutujien ja kehitysvammaisten äänet ovat kadoksissa, sillä heistä harvalla on mahdollisuus ilmaista huolenaiheensa ja mielipiteensä palveluja järjestäville tahoille. Tämä voi johtua muun muassa siitä, että erilaiset institutionaaliset tai asiantuntijavaltaa painottavat toimintakäytännöt eivät tue kaikkien ihmisten osallistumista tai mahdollisuutta kommunikoida ja viestiä näkemyksiään. Jos palvelujen käyttäjät eivät itse ole osallisina palvelujen suunnittelussa ja arvioinnissa, jää heidän tarpeidensa määrittely ja resurssien kohdentaminen usein asiantuntijakeskeiseksi. Kiinnittämällä huomiota siihen, miten henkilöä kuunnellaan ja kohdellaan arjen tilanteissa sekä muuttamalla havaintojen perusteella toimintaa dialogisemmaksi ja yhteistoiminnalliseksi, voidaan tukea vammaisen ihmisen vaikutusmahdollisuuksia sekä tehdä havaintoja siitä, millaista apua ja tukea hän tarvitsee äänensä kuuluville saamiseen (Kairi 2009, 111,114.)

#### 4.4 Itsemäärääminen

Sosiaalihuollon asiakaslaissa on säädetty asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja osallistumis-oikeudesta. Säännöksen mukaan sosiaalihuoltoa toteuttaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutenkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeutta. Lisäksi säännöksen mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen erityisesti laadittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttaminen edellyttää yhteistyötä ja vuorovaikutusta asiakkaan ja sosiaalihuoltoa järjestävän tahon kanssa. Asiakaslaki sisältää myös säännöksen asiakirjan salassapidosta, asiakkaan oikeudesta itseään koskevaan tietoon, itsemääräämisoikeuden toteutumisesta erityistilanteissa sekä salassa pidettävien tietojen antamisesta ja saamisesta. (L 812/2000, 4§, 8§, 11-12§.)

Itsemääräämisellä tarkoitetaan ihmisen itsenäisyyttä ja riippumattomuutta, sitä että ihminen on itse itseään määräävä olento. Sen vastakohtana on ihminen, jota määräävät ja ohjaavat

muut ihmiset. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan ihmisen oikeutta toimia itsenäisesti. Itsenäinen ihminen on tekojensa subjekti, jonka toiminta perustuu hänen omaan harkintaansa, arvoihinsa ja tietoihinsa. (Hautamäki 1997, 97.) Itsemääräämisoikeus edellyttää ihmiseltä kykyä hallita itseään sekä kykyä harkittuihin, itsenäisiin päätöksiin ja tekoihin. Itsemääräämisoikeus edellyttää myös kykyä toimia ilman, että ulkoiset tekijät estävät ihmisen tahdonmuodostusta. Ihmisen on ymmärrettävä käsiteltävän asian kannalta tärkeät ja erilaiset vaihtoehtoiset ratkaisut sekä osattava arvioida niiden mahdolliset seuraukset ja merkitykset ratkaisun tekemiseen asiassa, jotta hän voi muodostaa oman mielipiteensä asiassa. (Ahola & Konttinen 2009, 8.)

YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskevassa yleissopimuksessa tunnustetaan vammaisten ihmisten yhtäläinen oikeus elää yhteisössä ja tehdä samanlaisia valintoja kuin muutkin ihmiset. Valtioiden tulee varmistaa, että vammaiset ihmiset voivat valita asuinpaikkansa ja -muotonsa sekä sen, kenen kanssa asuvat. Vammaisia ihmisiä ei saa pakottaa tai velvoittaa mihinkään erityisiin asumisjärjestelyihin. Itsenäinen elämä yhteisön jäsenenä edellyttää, että vammaisilla ihmisillä on oikeus saada tukipalveluita. Vammaisilla ihmisillä tulee olla käytössään kotiin annettavia asumis- ja tukipalveluita kuten henkilökohtaisen avustajan palvelut. Tukipalvelut estävät vammaisten ihmisten yhteisöstä eristämistä ja erottelua. Vammaisten ihmisten saatavilla tulee lisäksi olla muut yhdyskuntapalvelut ja muun väestön käytettävissä olevat palvelut heidän tarpeidensa mukaisesti. (Brandt & Niemelä 2008, 17.)

Vammaiselle ihmiselle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hänelle järjestettävien palveluihin ja tukitoimiin sekä niiden toteuttamiseen. Palveluiden ja tukitoimien tulee edistää vammaisen ihmisen itsemääräämisoikeuden toteutumista ja lisätä hänen mahdollisuuksiaan toimia ja osallistua yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Erityisesti silloin kun on kyse vammaisen henkilön henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen, turvallisuuteen, yksityisyyden suojaan ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen vaikuttavista palveluista tai tukitoimista, on ensisijaisesti otettava huomioon vammaisen ihmisen oma käsitys hänen avun- tai palvelutarpeestaan ja palveluiden järjestämistavasta. Itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden huomioon ottaminen korostuu erityisesti henkilökohtaiseen apuun ja asumiseen liittyvien palveluiden järjestämisessä. Vammaisen ihminen on paras asiantuntija, kun määritetään hänen yksilöllistä avun tarvettaan, toiveitaan ja elämäntilannettaan. (Ahola & Konttinen 2009, 9.)

Vahvistamalla vammaisten ihmisten omien näkemysten esittämistä ja vaikutusmahdollisuuksia edesautetaan yhdenvertaisen yhteiskunnan rakentumista. Vammaisten ihmisten mielipiteiden ilmaisemista on tuettava ja heidän näkemyksiinsä reagointia seurattava, jotta heillä olisi enemmän vaikutusmahdollisuuksia sekä yhteiskunnallisiin toimintatapoihin että omaan elämäänsä ja asumisjärjestelyihinsä. Kyse on valmiiden rakenteiden ja toimintamallien kyseen-

alaistamisesta sekä oman toiminnan ja vuorovaikutustapojen reflektoinnista sekä muuttamisesta sellaiseksi, joka mahdollistaa vammaisten ihmisten itsemääräämisoikeuden toteutumisen. (Kairi 2009, 140.)

## 5 Tutkimusasetelma

### 5.1 Vertaisarviointi

Vertaisarvioinnin kohteena on vaikuttaminen eli se miten asumispalveluja käyttävät ihmiset kokevat voivansa vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun ja kehittämiseen sekä mitä vaikuttamismenetelmiä on käytössä ja miten ne heistä toimivat. Asumispalveluja käyttävät ihmiset ovat mukana suunnittelemassa, toteuttamassa, arvioimassa ja kehittämässä vertaisarviointia. Asiakkaat arvioivat vaikuttamisen keinoja ja malleja haastatteleamalla muita kuin omassa asumispalveluyksikössä asuvia ihmisiä. Haastattelut toteutetaan henkilökohtaisesti ja kasvokkain keskustelemalla haastateltavan kotona. Vertaisarvioinnin lähtökohtana on se, että asumispalveluja käyttävät ihmiset kysyvät millaisia vaikuttamismenetelmiä muissa asumispalveluyksiköissä on käytössä ja miten ne toimivat. Arviointiin osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista. (Marjamäki 2009, 4.)

Vertaisarvioinnin idea alkoi muotoutumaan vuonna 2007 kun tehty alkukartoitus vahvisti oletuksen siitä, että kaikissa palvelujärjestelmissä asumiseen tukea saavien ihmisten osallistuminen ja vaikuttaminen tapahtuivat useimmiten arkipäivän vuorovaikutustilanteissa. Vuonna 2008 perustettiin yhdeksän asiakastyöryhmää, joissa asiakkaat pohtivat muun muassa vaikuttamismahdollisuuksia arkipäivän avustamistilanteissa ja suunnittelivat vertaisarvioinnin mallia sekä vertaisarvioinnissa kysyttäviä kysymyksiä. Asiakastyöryhmiin osallistui yhteensä 50 asumispalveluja käyttävää ihmistä kolmelta eri palveluntuottajalta. Asumispalveluja käyttävien ihmisten laatiessa arviointikysymykset, varmistettiin se, että kysytään nimenomaan asiakkaiden tärkeiksi kokemia asioita. (Marjamäki 2009, 2, 4-5. )

Lopulliseen kyselylomakkeeseen kysymyksiä tuli kaiken kaikkiaan 20 kappaletta ja ne jakautuvat neljään pääteemaan eli asumiseen, asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamiseen, yhteisiin kokouksiin sekä muihin vaikuttamismahdollisuuksiin. Vertaisarviointitilanne etenee tämän kyselylomakkeen mukaisesti ja kysymykset ovat jokaisessa arvioinnissa samat. Sovittuna päivänä arvioitsijat haastattelevat osallistuvat asiakkaat yksitellen ja jokaisella arvioitsijalla on käytössään kirjuri. Kirjuri kirjaa vastaukset ylös, jotta arvioitsija voi rauhassa keskittyä kysymiseen. Arvioinnit pyritään toteuttamaan asiakkaan omassa kodissa, jotta haastattelutilanne olisi mahdollisimman rauhallinen ja häiriötön. Haastattelujen jälkeen arvioitsijat jakavat keskenään ensimmäiset kokemukset arvioinnista ja sopivat palautteen tekemisestä. Jokaisesta

vertaisarvioinnista arvioitsijat tekevät yhdessä suunnittelijan kanssa palautteen, joka toimitetaan kirjallisena arviointiin osallistuneille ihmisille noin kuukauden kuluttua arvioinnista. Palaute on yhteenveto kaikkien haastateltujen vastauksista ja kokemuksista, eikä siinä paljasteta ketkä ovat olleet mukana vastaamassa. Palautteessa asiat on jaoteltu sen mukaan, näkevätkö vertaisarvioitsijat asian kiitettävänä, kehitettävänä vai huolestuttavana. (Marjamäki 2009, 6-10.)

Vertaisarvioinnissa korostuu neljä vaikuttamisen tasoa; asiakastaso, yhteisötaso, kunnallinen ja palveluntuottajataso sekä vammaispoliittinen taso. Asiakastasolla vaikutukset näkyvät vertaisarvioitsijoissa sekä haastatelluissa ihmisissä. Vertaisarvioinnilla on suoraan vaikutusta arvioitsijoihin ja haastateltaviin ihmisiin. Yhteisötasoon sisältyy kaikki arvioidun asumispalveluyksikön asiakkaat ja työntekijät. Vertaisarvioinnin oleellinen tavoite on, että asumispalveluyksikössä käytetään saatua palautetta hyödyksi ja avuksi kehittämisessä. Vertaisarvioinnin vaikutukset kuntatasolla näkyvät siinä, että asukkaiden kokemuksia ja toiveita sekä kokonaiskuvaan asumispalveluja käyttävien ihmisten arjesta voidaan vertaisarvioinnin avulla välittää kunnan sosiaalityöntekijöille. Lisäksi palvelujentuottajien on mahdollista tuoda palvelujensa laatua näkyväksi vertaisarvioinnin kautta. Seuranta-arvioinneilla ja uusilla vertaisarvioinneilla pystytään seuraamaan ja arvioimaan, miten palautteet ovat vaikuttaneet kehittämistyöhön. Vertaisarviointien tulosten lisääntyessä mahdollisuudet laajan vammaispoliittiseen vaikuttamiseen paranevat. (Marjamäki 2009, 22-25.)

## 5.2 Tutkimuskohde

Vertaisarvioinnin seurannan kohteena olivat asumispalveluja käyttävät asiakkaat, jotka olivat osallistuneet noin vuotta aiemmin tehtyyn vertaisarviointiin. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta ja tulosten vertailun mahdollistamiseksi on oleellista, että tutkimuskohde on sama. Opinnäytetyöhöni liittyviin seuranta-arviointeihin otin mukaan kolme asumispalveluyksikköä kolmelta eri palveluntuottajalta, joissa kaikissa asiakkaat tarvitsevat ympärivuorokautista avustamista. Yksittäisten seuranta-arviointihaastattelujen määrä on 14. Käytän kaikista kolmesta nimitystä asumispalveluyksikkö, siitä huolimatta, ovatko ne palvelutaloja, ryhmäkoteja tai asuntoloja. Yhteinen nimitys vaikeuttaa arviointiin osallistuneiden asumispalveluyksiköiden tunnistamista ja lisää näin tutkimuksen eettisyyttä.

Arvioitavat asumispalveluyksiköt määräytyivät sen mukaan, mihin oli tehty noin vuotta aiemmin vertaisarviointi ja joissa oli ilmennyt jotain kehitettävää tai huolestuttavaa vertaisarvioinnissa. Päätöksen siitä, mihin seuranta-arvioinnit toteutettiin, teki hankkeen suunnittelija. Asumispalveluyksiköiden lukumäärän suhteen teimme päätöksen yhdessä suunnittelijan kanssa. Pääsääntöisesti seuranta-arviointeihin osallistuvat ihmiset olivat erilailla vammaisia ihmisiä tai mielenterveyskuntoutujia. En kuitenkaan erottele tuloksia vastaajan vammadiagnoosin mukaan koska vammalla ei ole merkitystä seuranta-arvioinnin kaltaisessa tutkimuksessa, jossa

tavoitteena on selvittää asumispalveluja käyttävien ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa saamiinsa palveluihin. Kohderyhmää yhdistävä tekijä on asumispalvelujen asiakkuus ja ympäri-vuorokautisen avustamisen tarve.

### 5.3 Vertaisarvioinnin seuranta

Toteutin seuranta-arvioinnit yhteistyössä vertaisarvioitsijoiden kanssa. Seuranta sujui samoilla periaatteilla kuin vertaisarviointi, jotta tuloksia olisi mahdollista vertailla keskenään. Osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja arvioitsijoilla sekä kirjurilla oli vaitiolovelvollisuus. Toteutimme arvoinnit yksitellen etukäteen tehdyn kyselylomakkeen mukaisesti ja pääsääntöisesti asiakkaan omassa kodissa. Yksittäiseen arvointihaastatteluun meni keskimäärin 20 minuuttia. Toisin kuin vertaisarvioinnissa, seuranta-arvioinneissa ei ollut yhtä tiettyä kyselylomaketta, jota olisimme käyttäneet jokaisessa arvoinnissa, vaan teimme kysymykset jokaiseen arvioitavaan asumispalveluysikköön erikseen ja aikaisemman palautteen pohjalta. Näin sen takia, että voisimme keskittyä nimenomaan niihin asioihin, jotka olivat nousseet kyseisessä asumispalveluysikössä esiin kehitettävänä ja huolestuttavina. Kysymykset jaoin vertaisarvioinnin tapaan neljään pääteemaan: asumiseen, työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen, yhteisiin kokoontumisiin ja muihin vaikuttamismahdollisuuksiin. Kaikkien seuranta-arviointien lopuksi kysyimme osallistuneilta miten vuoden takainen vertaisarviointi oli vaikuttanut vastanneisiin ja heidän mahdollisuuksiin vaikuttaa omaan asumiseen sekä minkälainen kokemus kyseinen vertaisarviointitilanne oli ollut. Seuranta-arvioinnissa, kuten vertaisarvioinnissa, kysymykset liittyvät ihmisten perusoikeuksien sekä vammaispalvelulain edellyttämien palvelujen ja tukitoimien toteutumiseen

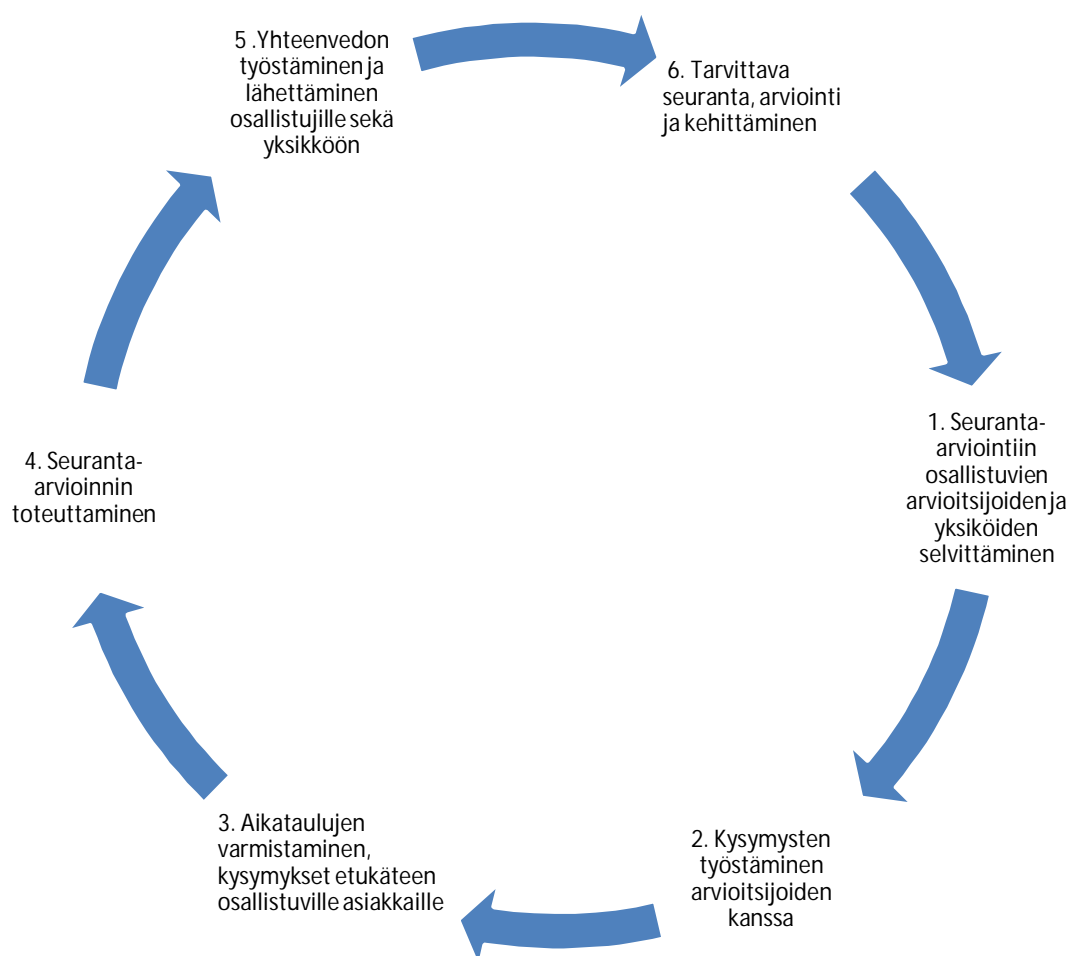
Vertaisarvioinnissa on yksi arvioitsija ja kirjuri yhtä haastateltavaa kohden ja useampi haastattelu toteutetaan yhtä aikaa. Seuranta-arviointitilanteissa vertaisarvioitsijoita oli kaksi ja toteutimme haastattelut peräjäälkeen ja yksi kerrallaan. Toimimme näin, koska halusin olla kirjurina kaikissa arvointihaastatteluissa ja arvioitsijat halusivat tavata kaikki osallistujat. Lisäksi kaikkiin haastatteluihin osallistuminen auttoi meitä saamaan paremman yleiskuvan tämän hetkisestä tilanteesta. Seuranta-arviointeihin oli myös järkevä ottaa mukaan kaksi arvioitsijaa, koska yhdelle tilanne olisi voinut käydä liian raskaaksi. Lähetimme seuranta-arvioinneista osallistujille sekä asumispalveluysikköön lyhyet yhteenvedot vastauksista, joissa kiitettiin seuranta-arviointiin osallistumisesta ja lyhyesti mainittiin havaituista seikoista. Toteuttamiemme seuranta-arviointien tuloksia käydään läpi opinnäytetyöni lisäksi ensi marraskuussa 2010 järjestettävässä kehittämishankkeen foorumissa.

#### 5.4 Seuranta-arviointiprosessi

Seuranta-arviointeja toteuttaessa tehtävänäni oli aluksi selvittää ketkä vertaisarvioitsijoista ja tutkimukseen mukaan otettavien kolmen asumispalveluyksikön vertaisarviointeihin osallistuneista asiakkaista olivat halukkaita osallistumaan seuranta-arviointiin. Tämän jälkeen tehtävänäni oli hoitaa käytännön järjestelyt arvioinnin toteuttamiseksi: sopia kysymyslomakkeen työstämisestä arvioitsijoiden kanssa sekä osallistujille ja arvioitsijoille sopivasta seuranta-arviointipäivästä. Käytännössä tämä tapahtui ottamalla puhelimitse ja sähköpostilla yhteyttä arvioitsijoihin ja asumispalveluyksiköiden henkilökuntaan. Asiakkaisiin en saanut suoraan yhteyttä, vaan henkilökunta välitti minulle tiedon siitä, ketkä asiakkaista olivat halukkaita osallistumaan ja mikä ajankohta sopisi heille parhaiten.

Yhdessä seuranta-arviointiin lupautuneiden vertaisarvioitsijoiden kanssa muokkasimme edellisen arvioinnin palautteen pohjalta kysymykset seurantaa varten. Minun roolina oli toimia kirjurina ja tehdä ehdotuksia mahdollisiksi arviointikysymyksiksi. Kun saimme kysymykset valmiiksi, kokosin ne yhteen kyselylomakkeeksi word- ohjelmalla. Noin viikkoa ennen varsinaista arviointia lähetin kyselylomakkeet (liite 1) sekä saatekirjeet (liite 2) seuranta-arviointiin osallistuville asiakkaille, jotta he saisivat valmistautua arviointihaastatteluun etukäteen ja miettiä mahdollisia vastauksiaan. Sovittuna seuranta-arviointipäivänä toteutimme arvioitsijoiden kanssa arviointihaastattelut, arvioitsijat haastattelivat ja minä kirjasin vastaukset kyselylomakkeelle.

Haastattelujen jälkeen keskustelimme lyhyesti vertaisarvioitsijoiden kanssa heidän päällimmäisistä ajatuksistaan ja huomioistaan arviointitilanteeseen ja vastauksiin liittyen. Tämän jälkeen kokosin vastaukset yhteen word- ohjelmalla ja tein niistä yhteenvedot pääteemojen mukaan. Yhteenvedot lähetettiin noin kuukauden kuluttua arvioituun asumispalveluyksikköön ja osallistuneille asiakkaille. Ensimmäisessä kahdessa seuranta-arvioinnissa yhteenvedon teki ja lähetti suunnittelija, koska minä käsittelin ja tein yhteenvedoa kyseisten arviointien tuloksista harjoitteluraportissani harjoittelujakson päätyttyä. Kolmannen seuranta-arvioinnin yhteenvedon tein yhdessä vertaisarvioitsijoiden kanssa ja lähetin sen sähköpostitse asumispalveluyksikköön. Osallistujille yhteenvedo lähetettiin postitse. Kustannus syistä tästä vastasi suunnittelija. Seuranta-arviointiprosessia havainnollistan seuraavan kuvion avulla (kuva 1).



Kuva 1; Seuranta-arviointiprosessi

## 5.5 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusaineistoni muodostui seuranta-arviointihaastatteluista kolmessa eri vertaisarviointiin osallistuneessa asumispalveluyksikössä. Toteutimme arviointihaastattelut puolistrukturoituina lomakehaastatteluina. Kyseessä on laadullinen tutkimus. Analysoin aineistoa laadullisella sisällönanalyysillä luokittelemalla aineistoa arviointikysymysten pääteemojen mukaan. Menetelmän arviointia koskevaa aineistoa tarkastelen SWOT- (nelikenttä) analyysillä kartoittamalla sen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Lopuksi arvioin vaikutusten onnistumista vertaisarvioinnin eri vaikuttamisen tasojen mukaan.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on yleisnimi monille erilaisille tutkimusmenetelmille ja lähestymistavoille, joissa tutkimuskohteena on inhimillinen toiminta. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on yleensä jonkin ilmiön tai asian perusteellinen kuvaileminen ja ymmärtä-

täväksi tekeminen sekä teorian rakentaminen aineiston pohjalta. Laadullinen tutkimus on yleensä hypoteesiton ja siinä pyritään etenemään mahdollisimman vähillä ennakko-oletuksilla tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 1998, 18-21.) Kuten edellä mainitsin, opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Tavoitteenani oli selvittää seuranta-arviointien kautta asumispalveluja käyttävien ihmisten vaikuttamismahdollisuuksia saamiinsa palveluihin sekä vertaisarvioinnin vaikutuksia ihmisten asumiseen ja elämiseen. Pyrin kuvaamaan muun muassa asumispalveluja ja siihen liittyviä asiakkaiden oikeuksia sekä viranomaisten velvollisuuksia niin laajasti, että lukija ymmärtää tutkimuksen toimintaympäristön ja siihen vaikuttavat tekijät. Käsittelen saamiani tuloksia teorian valossa ja pyrin muodostamaan sen kautta johdonmukaisia päätelmiä aiheesta.

Laadullinen tutkimus tuo esille tutkittavien havainnot tilanteista sekä mahdollistaa tutkittavien menneisyyteen ja kehitykseen liittyvien tekijöiden huomioimisen. Laadullisia menetelmiä käytetään silloin kun halutaan päästä lähemmäksi niitä merkityksiä, joita ihmiset antavat ilmiöille ja tapahtumille. Laadulliset menetelmät tuovat esille tutkittavien näkökulman ja kuuluviin heidän äänensä. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 27-28.) Seuranta-arvioinneissa oleellista on asumispalveluja käyttävien ihmisten omat kokemukset ja käsitykset saamistaan palveluista. Vertaisarvioinnin aatteen mukaisesti tarkoituksena on tuoda esiin asiakkaiden ääntä sekä pyrkiä saamaan asiakkaat osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen.

Toteutimme seuranta-arvioinnit yksilökohtaisina haastatteluina etukäteen laaditun kysymyslomakkeen mukaisesti. Tutkimusmenetelmänä oli siis sekä haastattelu että kyselylomake. Mielestäni nämä kaksi eri tutkimusmenetelmää toimivat hyvin yhdessä. Tutkimuksessa voi käyttää eri menetelmiä toistensa täydentäjinä, tällöin puhutaan triangulaatiosta. Triangulaatio tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kahta eri menetelmää käytetään samassa tutkimuskohteessa. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 39.) Ihmistieteisiin perustuva tutkimus on kuitenkin laaja kokonaisuus, jolla ei ole pohjimmiltaan yhtenäistä menetelmällistä perustaa tai tutkimuskäytänteitä. Sen sisällä on löydettävissä perusteluja niin triangulaation puolesta kuin sitä vastaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 147.)

Kysymyslomakkeen kysymykset olivat avoimia eli vastausvaihtoehtoja ei ollut määritelty etukäteen vaan jokainen sai vastata niihin oman mielensä mukaan. Arvioitsijat kysyivät kysymykset pääsääntöisesti samassa järjestyksessä kuin ne olivat kyselylomakkeessa. Kirjurin roolissa olevana minä kirjasin vastaukset ylös yksitellen jokaisen kysymyksen jälkeen. Kysymykset liittyivät asioihin, jotka olivat nousseet vertaisarvioinnissa esiin huolestuttavina tai kehitettävinä seikkoina. Osallistujille annettiin haastattelujen aikana myös mahdollisuus kertoa esimerkkejä kysyttävästä asiasta tai tuoda esiin muita mielestään asia kannalta merkittäviä seik-



koja. Tavoitteenamme oli saada selville jokaisen osallistujan henkilökohtainen näkemys ja kokemus asioiden nykytilasta.

Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa jolloin on mahdollista suunnata tiedonhankintaa itse tilanteessa ja korostaa ihmisen näkemistä subjektina tutkimustilanteessa. Haastatteluissa ei kuitenkaan voida samalla lailla taata tutkittavien anonyymiutta kuin kyselylomakkeilla. Tutkimushaastattelut eroavat toisistaan lähinnä strukturointiasteen perusteella eli sillä miten kiinteästi kysymykset on muotoiltu ja missä määrin haastattelija jäsentää tilannetta. Lomakehaastattelu eli strukturoitu haastattelu tapahtuu täysin lomakkeen mukaan jolloin kysymysten ja väitteiden muoto sekä esittämisyjärjestys on täysin määrätty. Yleensä haastattelija merkitsee vastaukset haastattelutilanteessa valmiiksi laadittuihin luokkiin, jotka voivat edustaa enemmän tutkijan kuin haastateltavan ajatusmaailmaa. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 34-36, 43-45.) Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat voivat vastata omin sanoin (Eskola & Suoranta 1998, 87).

Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysi on kirjoitetun materiaalin analyysia, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty ja yleinen kuvaus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103, 108.) Analysoin seuranta-arviointien aineistoa luokittelemalla kysymykset ja vastaukset neljän pääteeman; asumisen, työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen, yhteisten kokoontumisien ja muiden vaikuttamismahdollisuuksien mukaan. Vertasin saamiani vastauksia vertaisarviointista saatuihin vastauksiin ja aloin erittelemään seuranta-arviointien vastauksia sen mukaan mikä asia oli muuttunut ja mikä pysynyt ennallaan. Vertailin myös sitä, mikä asia oli muuttunut parempaan ja mikä huonompaan. Tämän jälkeen etsin aineistosta yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Havainnollistin analysointia ja tuloksia taulukoiden avulla (kts. taulukot 1-4). Johtopäätöksissä käytin apuna alussa esittelemääni teoriaa.

## 5.6 Luotettavuus tutkimuksen teossa

Laadullisen tutkimuksen oleelliset luotettavuuskysymykset koskevat totuutta ja tiedon objektiivisuutta. Näkemykset totuuden luonteesta vaihtelee vaikuttavat siihen miten tutkimuksen luotettavuuskysymyksiin vastataan. Tietoteoreettisessa keskustelussa erotetaan neljä erilaista ja erialueilla liikkuvaa totuusteoriaa: totuuden korrespondenssiteoria, totuuden koherenssiteoria, pragmaattinen totuusteoria ja konsensusukseen perustuva totuusteoria. Lyhyesti mainittuna voidaan sanoa, että ensin mainittu liittyy aistihavainnoin varmistettavaan maailmaan, kun taas viimeiseksi mainittu liittyy ihmisten luomiin sopimuksiin ja kielikuviin. Pragmaattinen liittyy erilaisiin toimimisen mahdollisuuksiin ja koherenssiteoria rationaaliseen tietoon.

Kysymys objektiivisuudesta liittyy näihin totuusteorioihin. Tarkasteltaessa objektiivisuuden ongelmaa on myös syytä erottaa toisistaan havaintojen luotettavuus ja niiden puolueettomuus. Puolueettomuus tulee esiin muun muassa siinä, pyrkiikö tutkija ymmärtämään ja kuulemaan tiedonantajia itsenään vai tulkitseeko tutkija sitä oman kehysten läpi. Tällä tarkoitetaan sitä, vaikuttaako tutkijan ikä, sukupuoli, uskonto, poliittinen asenne, kansalaisuus, virka-asema tms. siihen, mitä hän kuulee ja havainnoi. Laadullisessa tutkimuksessa myönnetään, että näin tulee käymään, koska tutkija on tutkimusasetelman luoja ja tulkitaja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134-136.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita, mutta sitä voi arvioida esimerkiksi siitä näkökulmasta tuleeko seuraavat asiat selkeästi ja perusteltuna esiin: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, omat sitoumukset tutkijana, aineiston keruu, tutkimuksen tiedonantajat, tutkija-tiedonantaja-suhde, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi, tutkimuksen luotettavuus ja tutkimuksen raportointi. Tutkimusta arvioidaan aina kuitenkin kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus korostuu. Ei riitä, että tutkimusraportissa on kaikki edellä mainitut asiat täytetty erillisinä loistavasti, vaan niiden pitää olla sitä myös suhteessa toisiinsa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140-141.) Luotettavuus- ja eettisyyskysymyksiä tutkimuksessani tarkastelen yksityiskohtaisemmin raportin lopuksi.

## 6 Seuranta-arviointien anti

### 6.1 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineiston muodostavat seuranta-arvioinnit kolmeen eri palveluntuottajan asumispalveluysikköön joissa kaikissa tarjotaan vammaispalvelulain mukaista ympärivuorokautista asumispalvelua erilailla vammaisille ihmisille. Asumispalveluysiköistä kaksi on suuria, noin 40 asiakkaan asumispalveluysiköitä, ja yksi on pieni, noin 10 asiakkaan asumispalveluysikkö. Yksittäisten seuranta-arviointihaastattelujen määrä on 14, vastaajista kahdeksan oli miehiä ja loput naisia. Erotellakseni arvioinnin toisistaan käytän seuranta-arviointiin osallistuneista asumispalveluysiköistä nimitystä seuranta-arviointi 1, 2 tai 3.

#### Seuranta-arviointi 1

Ensimmäinen seuranta-arviointi toteutettiin 12.11.2009 noin 40 asukkaan asumispalveluysikköön. Seuranta-arviointiin osallistui viisi asumispalveluja käyttävää asiakasta, jotka kaikki olivat olleet mukana noin vuotta aiemmin tehdyssä vertaisarvioinnissa. Osallistujamäärä oli noin 13 prosenttia koko asiakasmäärästä, heistä neljä oli miehiä ja yksi nainen. Yksi seuranta-arviointiin osallistuneista ei halunnut vastata haastatteluun kotonaan, joten arviointi toteu-

tettiin asumispalveluyksikön yhteistilassa. Lisäksi yksi haastateltava ei ollut ollenkaan paikalla seuranta-arvioinnin ajankohtana, mutta lähetti myöhemmin vastauksensa sähköpostilla. Muut kolme haastattelua toteutettiin asiakkaiden kotona. Arvioitsijoina toimi kaksi asumispalveluja käyttävää asiakasta, jotka olivat olleet aiemmassa vertaisarvioinnissa haastattelijoina. Vertaisarvioinnissa haastattelijoita oli ollut kolme, mutta seuranta-arviointiin heistä lähti mukaan kaksi. Seuranta-arviointiin laadittiin kaiken kaikkiaan 31 kysymystä, joista 15 oli pääkysymyksiä ja loput tarkentavia kysymyksiä.

### Seuranta-arviointi 2

Toinen seuranta-arviointi toteutettiin 27.11.2009 noin 10 asiakkaan asumispalveluyksikössä. Seuranta-arviointiin osallistuivat kaikki neljä noin vuotta aiemmin tehtyyn vertaisarviointiin osallistuneista eli noin 33 prosenttia koko asiakasmäärästä. Osallistuneista kolme oli naisia ja yksi mies. Kaikki haastattelut toteutettiin asiakkaiden omissa kodeissa. Arvioitsijat olivat samat kuin vertaisarvioinnissa ja myös itse asumispalveluja käyttäviä asiakkaita. Seuranta-arviointiin laadittiin kaiken kaikkiaan 27 kysymystä, joista 11 oli pääkysymyksiä ja loput tarkentavia kysymyksiä.

### Seuranta-arviointi 3

Kolmas seuranta-arviointi toteutettiin 19.5.2010 noin 40 asiakkaan asumispalveluyksikössä. Seurantaan osallistui viisi noin vuotta aiemmin tehtyyn vertaisarviointiin osallistuneista asiakkaista eli noin 12,5 prosenttia koko asiakasmäärästä, heistä kaksi oli naisia ja kolme miestä. Kaikki haastattelut toteutettiin asiakkaiden omissa asunnoissa. Vertaisarvioinnissa haastattelijoina oli kolme vertaisarvioitsijaa, mutta seuranta-arviointiin heistä mukaan tuli kaksi. Osallistujien lukumäärän ollessa pieni, ei kolmannen arvioitsijan ollut aiheellista tulla mukaan. Seuranta-arviointiin laadittiin kaiken kaikkiaan 37 kysymystä, joista 17 oli pääkysymystä ja loput tarkentavia kysymyksiä.

## 6.2 Tulokset

Aluksi analysoin jokaista asumispalveluyksikköä yksitellen ennalta määrättyjen teemojen mukaan. Koska olimme laatineet seuranta-arviointien kysymykset vertaisarvioinnissa kehitettävänä tai huolestuttavina nousseista asioista pääteemojen mukaan, oli osa analyysin luokittelusta tehty jo tässä vaiheessa. Tein analyysin yksikkökohtaisesti, koska katsoin, että tällä tavoin luotettava vertailu aikaisempiin tuloksiin oli mahdollista. Jokaisen seuranta-arvioinnin jälkeen vertasin asumispalveluyksiköstä tehdyn vertaisarvioinnin vastauksia ja seuranta-arvioinnin vastauksia yhteen. Vertailin sitä, mikä oli muuttunut ja mikä pysynyt ennallaan. Tämän jälkeen laadin seuranta-arviointien vastauksista yhteenvedon. Seuranta-arviointiin osallistuneille asumispalveluyksiköille ja asiakkaille lähetettiin tässä vaiheessa yhteenvedot vastauksista.

Kahteen ensimmäiseen yhteenvedon lähetti suunnittelija ja sen toimittaminen viivästyi parilla kuukaudella. Kolmanteen asumispalveluyksikköön lähetin itse yhteenvedon työntekijöille noin kuukauden päästä itse arvioinnista. Suunnittelijan sijainen puolestaan lähetti yhteenvedot arviointiin osallistuneille asiakkaille.

Myöhemmin kokosin kaikkien kolmen asumispalveluyksikön vertaisarviointien ja seuranta-arviointien vastaukset pääteemojen mukaan yhteen ja vertailin niitä toisiinsa. Tällöin aloin uudelleen erittelemään seuranta-arviointien vastauksia sen mukaan mikä asia oli muuttunut ja mikä pysynyt ennallaan. Vertailin myös sitä, mikä asia oli muuttunut parempaan ja mikä huonompaan. Tämän jälkeen etsin aineistosta yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Tuloksia havainnollistan taulukoiden avulla (kts. taulukot 1-4). Tein alustavaa analyysia heti jokaisen seuranta-arvioinnin jälkeen yhteenvetoa tehdessäni, mutta yksityiskohtaisempaa ja vertailevaa analyysia tein vasta saatuani kaikkien kolmen seuranta-arvioinnin vastaukset yhteen. Harjoitteluraportissani kävin myös kahden ensimmäisen seuranta-arvioinnin tuloksia pintapuolisesti läpi.

#### 6.2.1 Asuminen

Seuranta-arvioinnin ensimmäinen osio käsitteli asumiseen liittyviä asioita. Kysymykset liittyivät asiakkaiden itsenäisyyteen ja itsemääräämiseen sekä yksityisyyteen kuten siihen voiko itse päättää kuka tulee oman kotiin ja voiko itse ottaa vastuun omasta asumisesta ja elämisestä. Asumisen yhteydessä kysyttiin myös mahdollisuudesta pestä pyykkiä ja käydä kaupassa kun haluaa. Lisäksi kysyttiin mahdollisuudesta muuttaa muualle asumaan niin halutessaan.

*" ei mua kukaan määrää "*

Suurin osa seuranta-arviointi 1:n ja 2:n vastanneista kertoi edelleen voivansa itse ottaa vastuun omasta asumisesta ja elämisestä sekä päättää miten elää omassa kodissa. Seuranta-arviointi 3:ssa tilanne oli muuttunut paremmaksi ja nyt kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että saavat ottaa vastuun omasta asumisesta ja elämisestä. Lisäksi asumiseen liittyvät toiminnot olivat muuttuneet parempaan suuntaan seuranta-arviointi 2:ssa ja 3:ssa, suurin osa vastanneista kertoi voivansa siivota, pestä pyykkiä sekä käydä kaupassa silloin kun haluaa.

*" en kyllä, oli oma asunto, mutta sinne ei saanut palveluja" (onko saanut valita oman asuinpaikkansa)*

Seuranta-arviointi 1:ssä työntekijät kysyivät edelleen vaihtelevasti lupaa tulla asiakkaan kotiin ja osan kohdalla pesulassa pestäviä vaatteita oli edelleen kadonnut. Suurin osa vastanneista ei ollut voinut valita asuinpaikkaansa tai kysynyt mahdollisuudesta muuttaa muualle.

Seuranta-arviointi 2:ssa puolet vastaajista ei ollut tietoinen mahdollisuudesta muuttaa muualle. Kysymys asuinpaikan valinnasta oli ongelmallinen, koska tilanne ei varsinaisesti ollut voinut muuttua asuinpaikan suhteen. Valinta asuinpaikasta olisi tehty ennen asumispalveluyksiköön muuttamista ja koska asiakkaat edelleen asuivat siellä, ei tilanne ollut muuttunut. Kysymys muutettiin muotoon, oletko kysynyt mahdollisuudesta muuttaa muualle asumaan niin halutessasi. Kysymys kysyttiin seuranta-arviointi 1:ssä ja 2:ssä, johon suurin osa vastasi kielteisesti. Näin ollen, tulkitsin asian pysyneen ennallaan. Seuranta-arviointi 2:ssä tuli kuitenkin esiin, että osa vastanneista oli kuullut jonkun muun asiakkaan voineen valita asuinpaikkansa.

	VERTAISARVIOINTI	SEURANTA-ARVIOINTI
Seuranta-arviointi 1	<p>Kiitettävää oli se, että suurin osa asiakkaista koki saavansa itse päättää miten heidän omassa kodissaan eletään ja ollaan sekä kuka tulee heidän kotiinsa.</p> <p>Kehitettävänä nousi esiin se, että työntekijät eivät välttämättä kysyneet lupaa asiakkaan kotiin tullessaan ja asumispalveluyksikön pesulassa pestävistä vaatteista osa oli kadonnut pesun yhteydessä.</p> <p>Huolestuttavana koettiin se, että kaikki asiakkaat eivät ole voineet valita asuinpaikkaansa, vaan kokivat asuvansa asumispalveluyksikössä olosuhteiden pakosta.</p>	<p>Suurin osa vastanneista koki saavansa itse päättää kuka heidän kotiinsa tulee ja milloin.</p> <p>Työntekijät kysyivät vaihtelevasti lupaa tulla asiakkaan kotiin, pesulassa pestäviä vaatteita oli edelleen jonkin verran kadonnut.</p> <p>Suurin osa vastanneista ei ollut voinut valita asuinpaikkaansa eikä ollut myöskään kysynyt mahdollisuudestaan muuttaa muualle.</p>
Seuranta-arviointi 2	<p>Kiitettävänä nähtiin se, että asiakkaat tuntuivat saaneen itsenäisesti päättää elämästään.</p> <p>Kehitettävänä nousi esiin se, että työntekijä resurssit tuntuivat vaikuttaneen joihinkin asumiseen liittyviin toimintoihin, kuten mahdollisuuteen päästä kauppaan.</p> <p>Huolestuttava koettiin se, että kaikki asiakkaat eivät olleet voineet valita nykyistä asuinpaikkaansa</p>	<p>Asiakkaat saivat edelleen itse ottaa vastuun omasta asumisesta ja elämästään.</p> <p>Työntekijäresurssien ei juuri koettu vaikuttavan kaupassa käymiseen, mutta joskus apua oli joutunut odottamaan.</p> <p>Puolet vastanneista kertoi olevan mahdollista muuttaa muualle asumaan jos niin tahtoisi, loput eivät olleet tietoisia tästä. Osa vastanneista kertoi myös kuullensa jonkun muun asiakkaan voineen valita asuinpaikkansa</p>
Seuranta-arviointi 3	<p>Kiitettävänä nähtiin se, että arviointiin osallistuneista suurin osa koki voivansa itse ottaa vastuun omasta asumisesta ja elämästään sekä päättää</p>	<p>Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että he saavat ottaa vastuun omasta asumisestaan ja elämästään.</p>

	<p>miten omassa kodissa ollaan ja eletään. Asiakkaat olivat myös voineet itse valita asuinpaikkansa.</p> <p>Kehitettävänä ilmeni se, että työntekijä resurssit tuntuivat vaikuttavan joihinkin asumiseen liittyviin toimintoihin, kuten mahdollisuuteen päästä kauppaan. Siivousten kohdalla arvioitsijat suosittelivat keskustelua yhdessä asiakkaiden kanssa ja pohtimista voisiko siivousajoissa joustaa</p>	<p>Suurin osa vastaajista koki, että voi siivota ja pestä pyykkiä milloin haluaa. Suurin osa kertoi myös pääsevänsä kauppaan silloin kun haluaa, mikäli oli saanut tarvittavan avun tätä ennen.</p>
--	---	---

Taulukko 1; Asuminen

### 6.2.2 Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen

Työntekijän ja asiakkaan kohtaamista käsittelevässä osiossa kysyttiin vuorovaikutukseen, avun saamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyviä kysymyksiä. Osiossa kysyttiin esimerkiksi kuinka työntekijä kohtaavat ja kohtelevat asiakasta sekä saako asiakas sellaista apua ja tukea kun tarvitsee ja silloin kun tarvitsee. Lisäksi kysyttiin onko asiakas saanut nähdä kaikki itsensä koskevat tiedot joita asumispalveluyksiköissä on.

*”kyllä olen saanut, jäävät juttelemaankin vaikka olisi kiire”*

Seuranta-arviointi 2:ssa työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyvissä asioissa oli tapahtunut muutosta parempaan. Kiire vaikutti enää vain vähän avustamistilanteisiin eikä apua joutunut odottamaan kuin harvoin. Suurin osa vastanneista oli myös sitä mieltä, että vertaisarvioinnissa esiin nostetuista asioista oli keskusteltu. Lisäksi kiitettävänä seuranta-arviointi 2:ssa nousi esiin se, että suuri osa vastanneista oli nyt tietoinen oikeudestaan nähdä itseään koskevat tiedot. Seuranta-arviointi 3:ssa muutosta parempaan oli tapahtunut vieraskielisten työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisessa kun syntyperältään ulkomaisten työntekijöiden suomenkielen taito oli parantunut. Toisaalta, osa vastaajista koki, että kieliongelmista johtuen heitä ei aina ymmärretä.

*” tarvisin joissakin asioissa enemmän apua, mutta niistä joutuu tappelemaan ”*

Seuranta-arviointi 1:ssä ja 3:ssa vastaukset vaihtelivat edelleen työntekijöiden kohtaamisen ja avunsaamisen suhteen. Seuranta-arviointi 1:ssä osa vastanneista koki, että työntekijöiden ja opiskelijoiden taitoon kohdata asiakkaita ei ollut kiinnitetty huomiota. Seuranta-arviointi 3:ssa osa vastaajista kertoi edelleen joutuvansa odottamaan tarvitsemaansa apua jopa toista tuntia. Osa mainitsi kiireen ja työntekijäresurssien vaikuttavan avunsaamiseen. Seuranta-

arviointi 1:n ja 3:n vastaajista suuri osa oli myös sitä mieltä, että ei ollut saanut nähdä itseään koskevia tietoja, joita asumispalveluyksiköllä on heistä.

*"ei niistä keskustella, kaikilla muka salassapitovelvollisuus, ei saa omia asioita nähdä "*

	VERTAISARVIOINTI	SEURANTA-ARVIOINTI
Seuranta-arviointi 1	<p>Asiakkaat kokivat työntekijöiden kuuntelevan heitä suhteellisen hyvin, mutta vuorovaikutuksessa ja kohtaamisessa esiintyi joitain ongelmia erityisesti opiskelijoiden ja harjoittelijoiden kohdalla. Apua tarvitsevien kohdalla koettiin, että apua ei saanut itselle sopivalla tavalla eikä silloin kun sitä tarvitsee.</p> <p>Huolestuttavana koettiin se, että asiakkaille ei ollut tietoa, mitä heitä koskevia tietoja työntekijöillä on.</p>	<p>Osa vastanneista koki edelleen, että työntekijöiden suhtautumisessa oli eroja eikä opiskelijoiden/uusien työntekijöiden taitoon kohdata asiakkaita ollut kiinnitetty huomiota. Osa vastanneista koki myös, että ei saa sellaista apua ja tukea mitä tarvitsee ja apua joutuu usein odottamaan.</p> <p>Suurin osa vastanneista ei tiennyt mitä tietoja työntekijöillä on heistä, eivätkä olleet tietoisia oikeudestaan nähdä kaikki itseään koskevat tiedot.</p>
Seuranta-arviointi 2	<p>Kehitettävänä koettiin se, että kiire tuntui välillä vaikuttaneen avustamistilanteisiin. Osa vastaajista olisi tarvinnut vieläkin enemmän tukea omien asioidensa hoitamiseen, mitä oli saanut.</p> <p>Kehitettävänä nähtiin myös se, että asioista ei aina puhuttu suoraan asiakkaiden kanssa ja työntekijöiden kohtaamisessa oli vaihtelua.</p> <p>Huolestuttavana nousi esiin se, että kaikki vastaajat eivät olleet saaneet nähtäväksi itseään koskevia tietoja.</p>	<p>Kiire vaikutti enää vain vähän avustamistilanteisiin ja apua joutuu odottamaan vain joskus.</p> <p>Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että palaverissa oli keskusteltu vertaisarvioinnissa esiin nousseista asioista kuten asiakkaiden kohtaamisesta, mielipiteiden huomioon ottamisesta, asiakkaiden avuntarpeesta sekä toiminnan kehittämisestä.</p> <p>Suurin osa vastanneista oli nyt tietoinen oikeudestaan saada nähtäväksi kaikki itseään koskevat tiedot ja oli myös saanut nähdä ne.</p>
Seuranta-arviointi 3	<p>Kehitettävänä koettiin se, että kaikki työntekijät eivät osanneet riittävästi suomenkieltä. Tämän johdosta koettiin, että asiakasta ei aina ymmärretä. Vertaisarvioitsijat suosittelevat että näistä asioista asiakkaat ja työntekijät keskustelevat yhdessä. Suositeltavaa olisi myös aina epäselvissä tilanteissa heti pyrkiä selvittämään asia.</p> <p>Kokemukset vaihtelivat siinä, miten työntekijät kuuntelevat, ymmärtävät ja uskovat asiakasta. Kehitettävänä</p>	<p>Syntyperältään ulkomaisten työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisen koettiin parantuneen työntekijöiden suomenkielentaidon parantuessa. Osa vastaajista koki kuitenkin, että kieliongelma johtuen heitä ei aina ymmärretä. Suurin osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että vieraskielisten työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisesta ei ole keskusteltu asumispalveluyksikössä.</p> <p>Vastaajien kokemukset vaihtelivat</p>

	<p>nähtiin se, että kiire tuntuu vaikuttavan välillä siihen, miten työntekijät kohtaavat ja kohtelevat asiakkaita. Lisäksi osa koki, etteivät kiireen vuoksi saa kaikkea sitä apua, mitä tarvitsevat. Odotusajat vaihtelivat paljon.</p> <p>Huolestuttavana ilmeni se, että osa vastanneista koki, ettei saa kaikkia itseään koskevia tietoja nähtäväksi. Arvioitsijat suosittelevat, että asiasta keskustellaan asiakkaiden kanssa. Kaikilla on oikeus saada nähdä omat tietonsa halutessaan.</p>	<p>siinä, miten työntekijät kohtelevat heitä avustustilanteessa. Osa vastaajista koki, että työntekijät kuuntelevat, ymmärtävät ja uskovat asiakkaan puhetta vaihtelevasti. Avunsaamisen kokemukset myös vaihtelivat. Osa vastaajista koki työntekijäresurssien vaikuttavan niin, etteivät he saa kaikkea sitä apua, mitä toivoivat. Odotusajat vaihtelivat paljon. Osa vastaajista kertoi välillä joutuvansa odottamaan yli tunninkin apua.</p> <p>Vastaajilla oli myös epäselvyyttä siitä, saavatko he nähdä itseään koskevia tietoja joita asumispalveluysiköllä on heistä. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että eivät saa nähdä näitä tietoja edes pyytäessään. Suurin osa vastaajista kertoi, että asiasta ei ole keskusteltu.</p>
--	--	--

Taulukko 2; Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen

### 6.2.3 Yhteiset kokoontumiset

Kolmannessa osiossa kysyttiin yhteisiin kokoontumisiin liittyvistä asioista kuten siitä, onko asiakas osallistunut asumispalveluysikön yhteisiin kokouksiin ja onko kaikilla mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä niissä. Lisäksi kysyttiin toteutuvatko ne muutokset, joista yhteisissä kokouksissa on sovittu ja onko asiakkaiden kanssa tehty ohjeita ristiriitatilanteiden varalle.

*" kyllä, olen itse saanut vaikuttaa ja muutoksia on tapahtunut "*

Kiitettävää oli se, että kaikissa kolmessa seuranta-arviointiin osallistuneessa asumispalveluysikössä järjestettiin edelleen yhteisiä kokouksia tai palavereja. Lisäksi seuranta-arviointi 2:ssa ja 3:ssa suurin osa vastaajista osallistui nyt yhteisiin kokouksiin. Seuranta-arviointi 2:ssa suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että palavereissa oli keskusteltu vertaisarvioinnissa esiin nousseista asioista. Lisäksi suurin osa vastanneista koki, että yhteisissä palavereissa sovitussa asioissa tapahtui yleensä muutosta. Tässä suhteessa oli siis havaittavissa muutosta parempaan. Seuranta-arviointi 3:ssa suurin osa vastaajista kertoi, että jokainen voi kertoa oman mielipiteensä yhteisissä kokouksissa. Kokemus siitä miten eri mielipiteet otettiin huomioon, vaihteli.

*" yleensä tapahtuu jos on sovittu (muutokset), mutta eri asia milloin "*



Seuranta-arviointi 1:ssä yhteisiin palavereihin osallistuminen oli edelleen hajanaista. Osa koki osallistumisen turhana, koska niissä sovitut asiat tai muutokset eivät heidän mielestään kuitenkaan toteutuneet. Seuranta-arviointi 3:ssa osa vastaajista koki, että asiakkaiden mielipiteitä ei oteta huomioon ja sovitut muutokset toteutuivat vaihtelevasti. Osa vastaajista koki muutosten tapahtuvan hitaasti. Lisäksi seuranta-arviointi 3:ssa suurin osa vastaajista kertoi, että yhteisiin kokouksiin osallistumisesta ei ollut keskusteltu. Seuranta-arviointi 1:ssä ja 3:ssa suurimmalla osalla vastanneista oli edelleen epäselvyyttä siitä, miten ristiriitatilanteissa toimitaan

*” minua ei kuunnella loppuun, eikä ole aina rohkeutta puhua ja olen sitten hiljaa, toiveita ei oteta huomioon ”*

	VERTAISARVIOINTI	SEURANTA-ARVIOINTI
Seuranta-arviointi 1	<p>Kiitettävänä nähtiin se, että asumispalveluyksikössä oli yhteisiä palaveria ja asukas-toimikunta ja laaturyhmä yritettiin saada uudestaan toimimaan. Kehitettävänä nähtiin kuitenkin se, että palavereihin osallistuminen oli hajanaista ja asiakkaat kokivat, ettei kaikkien mielipidettä huomioitu niissä.</p> <p>Lisäksi asiakkailla oli kokemus, että ristiriitatilanteissa heitä ei kuunnella, vaikka asumispalveluyksikössä on ohjeet ristiriitatilanteiden varalle.</p>	<p>Palavereihin osallistuminen oli edelleen hajanaista. Osa vastanneista koki palavereihin osallistumisen turhana, koska niissä sovitut asiat tai muutokset eivät heidän mielestään kuitenkaan toteutuneet. Yhden vastanneen mukaan asukastoimikunta oli lähtenyt toimimaan, mutta laaturyhmästä ei ollut kuulunut mitään. Muut vastanneet eivät olleet tietoisia tästä.</p> <p>Suurimmalla osalla vastanneista ei myöskään ollut tietoa ristiriitatilanteiden varalle sovitusta ohjeista tai siitä miten ne käytännössä toteutuvat.</p>
Seuranta-arviointi 2	<p>Kiitettävänä koettiin se, että yhteisiä palaveria pidettiin säännöllisesti ja niissä kaikilla oli mahdollisuus sanoa oma mielipide, joka myös huomioitiin.</p> <p>Kehitettävänä nähtiin se, että joskus yhdessä sovitut muutokset, kehittäminen, ei toteutunut.</p>	<p>Yhteisiä palaveria pidettiin edelleen säännöllisesti. Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että palaverissa oli keskusteltu vertaisarvioinnissa esiin nousseista asioista kuten asiakkaiden kohtaamisesta, mielipiteiden huomioon ottamisesta, asiakkaiden avuntarpeesta sekä toiminnan kehittämisestä.</p> <p>Suurin osa vastanneista koki, että yhteisissä palaverissa sovituisia asioissa tapahtui yleensä muutosta.</p>
Seuranta-arviointi 3	<p>Kiitettävänä nähtiin se, että yhteisiä palaveria pidettiin säännöllisesti ja niissä kaikilla on mahdollisuus sanoa oma mielipide. Kehitettävänä koettiin se, että yhteiset kokoukset eivät kaikkia asiakkaita kiinnosta. Vertaisarviointijat suosittelivat, että asiakkaat ja</p>	<p>Kaikki vastaajat kertoivat osallistuvansa asumispalveluyksikön yhteisiin kokouksiin. Lähes kaikki vastaajat kokivat, että yhteisessä kokouksessa jokainen voi kertoa omat mielipiteensä. Kokemukset siitä, miten eri mielipiteet huomioidaan, vaihteli. Vaihte-</p>

	<p>työntekijät osallistuvat niihin, koska näissä yhteisissä kokouksissa jokaisella on mahdollisuus osallistua yhteisistä asioista keskustelemiseen ja asioista päättämiseen.</p> <p>Arvioitsijat suosittelevat myös, että yhdessä keskusteltaisiin ja selvitetäisiin, miten asiakkaiden mielipiteet huomioidaan näissä kokouksissa sekä miten toimitaan erilaisissa ristiriitatilanteissa.</p>	<p>vasti koettiin myös, miten sovitut muutokset toteutuvat. Osa vastaajista koki muutosten tapahtuvan hitaasti.</p> <p>Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että kokouksiin osallistumisesta ei ole keskusteltu asiakkaiden kanssa. Vastaajilla oli myös epäselvyyttä siitä, miten ristiriitatilanteissa toimitaan. Osa oli sitä mieltä, että yhteisissä kokouksissa ei ole keskusteltu ristiriitatilanteiden selvittämisestä.</p>
--	--	--

Taulukko 3; Yhteiset kokoontumiset

#### 6.2.4 Muut vaikuttamismahdollisuudet

Muita vaikuttamismahdollisuuksia koskevassa osiossa kysyttiin sosiaalityöntekijän kanssa tehtävästä palvelusuunnitelmasta ja sen tarkistamisesta, asumispalveluyksikössä mahdollisesti tehtävästä asiakastytyväisyyskyselystä sekä henkilökohtaisen avustajan hakemisesta. Lisäksi kysyttiin onko asiakkaalla ollut mahdollisuutta osallistua uuden työntekijän valintaan.

*"olen ollut mukana (työntekijän valitsemisessa)"*

Seuranta-arviointi 2:ssa ja 3:ssa suurin osa vastanneista oli sopinut kunnan sosiaalityöntekijän kanssa tarvitsemistaan palveluista. Lisäksi seuranta-arviointi 2:ssa kaikki vastaajat kertoivat osallistuneensa asiakastytyväisyyskyselyyn ja saaneensa tiedon vastauksien yhteenvedosta. Seuranta-arviointi 2:ssa vastaajat kertoivat olevan mahdollista olla mukana uuden työntekijän valitsemisessa.

*" Palvelusuunnitelmaa ei ole tarkistettu. Suunnitelma lienee sama kuin 10 vuotta sitten "*

Suurimmalla osalla kaikista vastaajista ei ollut kirjallista sopimusta sosiaalityöntekijän tai palveluntuottajan kanssa tehdystä palvelusuunnitelmasta. Suurelta osalta vastanneista ei myöskään ollut tarkastettu palvelusuunnitelma vuosittain. Seuranta-arviointi 2:n vastaajilla ei ollut tietoa siitä, miten toimia jos palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia. Seuranta-arviointi 1:ssä ja 3:ssa oli lisäksi edelleen epätietoisuutta käytettävistä menetelmistä kuten asiakastytyväisyyskyselystä ja palautelaatikosta. Myös seuranta-arviointi 2:ssa oli epätietoisuutta palautelaatikon käytöstä. Seuranta-arviointi 3:ssa vastaajat kertoivat saavansa työntekijöiltä palautettava ja antavansa itse palautetta suullisesti. Osa vastaajista koki kuitenkin, että

työntekijöiden palautteen vastaanottamisessa olisi parantamisen varaa. Seuranta-arviointi 1:ssä asiakkaat kaipaivat edelleen lisää mahdollisuuksia keskustella työntekijöiden kanssa.

*”Työntekijöillä ei ole juuri keskusteluhaluja”*

Suurin osa vastanneista ei ollut tietoisia vammaispalvelulain uudistuksesta ja oikeudesta henkilökohtaiseen avustajaan. Henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää aktiivista roolia vaikeavammaiselta ihmiseltä ja sitä, että hänellä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa. Vain kahdella kaikista vastanneista oli käytössään henkilökohtainen avustaja. Vain yhdessä asumispalveluyksikössä vastaajat olivat voineet osallistua uuden työntekijän valintaan.

*” koululainen käy joskus, jos joku auttais ni hakisin sellaista (henkilökohtainen avustaja) ja lisää tunteja ”*

	VERTAISARVIOINTI	SEURANTA-ARVIOINTI
Seuranta-arviointi 1	<p>Kiitettävänä nähtiin se, että asumispalveluyksikössä oli käytössä menetelmiä, joiden avulla asiakkaat voivat kertoa mielipiteensä ja toiveensa palvelujen kehittämiseen. Kehitettävänä nähtiin kuitenkin se, että menetelmien käytöstä oli epätietoisuutta.</p> <p>Kaikki asiakkaat eivät olleet tietoisia siitä, olivatko tehneet kunnan sosiaalityöntekijän kanssa palvelusuunnitelman.</p> <p>Arvioinnissa nousi esiin myös se, että asiakkaat kaipaivat lisää aikaa keskusteluun työntekijöiden kanssa.</p>	<p>Suurimmalla osalla vastanneista oli edelleen epätietoisuutta käytettävistä menetelmistä ja niiden tarkoituksesta.</p> <p>Palvelusuunnitelman tiesi tehneensä kaksi vastanneista, mutta vain toiselle suunnitelma oli tarkastettu säännöllisesti.</p> <p>Osa vastanneista myös koki, että mahdollisuudet keskustella työntekijöiden kanssa eivät olleet lisääntyneet</p> <p>Vain yhdellä vastaajista oli käytössä henkilökohtainen avustaja, suurin osa oli tietämätön vammaispalvelulain uudistuksesta.</p>
Seuranta-arviointi 2	<p>Kehitettävänä nähtiin se, että kaikilla ei ollut kopiota palvelun tuottajan kanssa tehdystä palvelusopimuksesta. Huolestuttavana koettiin se, että kaikilla ei ollut kunnan sosiaalityöntekijän kanssa tehtyä palvelusuunnitelmaa tai kopiota sopimuksesta. Kaikkien asiakkaiden olisi myös pitänyt tietää, että he voivat olla mukana uusien työntekijöiden valitsemisessa. Huomioitavaa oli lisäksi se, että kaikki asiakkaat eivät tieneet kuinka toimia, jos avuntarpeessa tapahtuu muutoksia</p> <p>Kehitettävänä koettiin myös se, että kaikki asiakkaat eivät olleet tietoisia</p>	<p>Myönteisenä koettiin se, että suurin osa vastanneista oli tehnyt sosiaalityöntekijän kanssa palvelusuunnitelman ja oli voinut kertoa toiveensa ja mielipiteensä siihen. Palvelusuunnitelmaa ei kuitenkaan ole tarkistettu kaikilta ja osalle oli hieman epäselvää miten toimia jos avuntarpeessa tulee muutoksia. Lisäksi suurin osa oli voinut olla mukana uuden työntekijän valinnassa.</p> <p>Asiakastytytyväisyyskysely oli vastanneiden mukaan tehty tänä vuonna. Suurin osa oli myös sitä mieltä, että vastauksien yhteenvedosta ja siitä</p>

	mihin asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset menevät.	mihin vastaukset menevät on keskusteltu. Muiden menetelmien käytöstä oli epätietoisuutta
Seuranta-arviointi 3	<p>Kiitettävää oli se, että suurin osa asiakkaista oli tehnyt kunnan sosiaalityöntekijän kanssa palvelusuunnitelman. Heidän tarpeensa oli myös huomioitu suunnitelmaa tehdessä.</p> <p>Palautetta annetaan ja saadaan keskustelemalla. Arvioitsijat suosittelivat että avointa rakentavaa keskustelua edelleen tuetaan ja vahvistetaan.</p> <p>Kehitettävänä koettiin se, että epätietoisuutta oli tehdäänkö asumispalveluyksikössä asukas-tyytyväisyyskyselyjä ja miten annetut palautteet huomioidaan. Arvioitsijat suosittelivat, että tästä asiasta yhdessä keskustellaan. Jos asiakastyytyväisyyskyselyjä tehdään, tulisi varmistaa, että kaikki tietävät, mihin vastaukset menevät. Kaikilla tulee olla mahdollisuus myös kuulla yhteenveto, kun se on tehty.</p> <p>Asiakkaat eivät voi osallistua työntekijöiden valintaan.</p>	<p>Suurin osa vastaajista kertoi keskustelleensa oman sosiaalityöntekijän kanssa tarvitsemistaan palveluista. Kaikilla ei kuitenkaan ole kirjallista sopimusta saamistaan palveluista. Vastaajien kokemukset vaihtelivat siinä, onko työntekijöiden kanssa keskusteltu tai tehty kirjallista sopimusta siitä, mitä apuja he käytännössä saavat.</p> <p>Palautetta työntekijöiltä vastaajat kertoivat saavansa suullisesti. He itse myös kertoivat antavansa palautetta suoraan työntekijöille. Osa vastaajista koki työntekijöiden palautteen vastaanottamisessa olevan parantamisen varaa.</p> <p>Suurin osa vastaajista kertoi, että asumispalveluyksikössä on käytössä palautelaatikko. Tiedossa ei kuitenkaan ollut, miten palautteita huomioidaan. Epätietoisuutta oli tehdäänkö asumispalveluyksikössä asiakastyytyväisyys-kyselyjä.</p> <p>Suurin osa vastaajista ei tiennyt Vammaispalvelulain uudistuksesta ja oikeudesta henkilökohtaiseen avustajaan. Vain yhdellä vastaajalla oli käytössä henkilökohtainen avustaja.</p> <p>Vastaajat kertoivat, että heillä ei ole mahdollisuutta osallistua uuden työntekijän valintaan</p>

Taulukko 4; Muut vaikuttamismahdollisuudet

#### 6.2.5 Asiakkaiden ja arvioitsijoiden kokemukset vertaisarvioinnista

*" ei se oikeastaan vaikuta, se on oikeastaan sellanen asia että täällä ei saa vastakaikua siihen "*

Seuranta-arviointien viimeisessä osiossa kysyttiin miten edellisen vuoden vertaisarviointi oli vaikuttanut vastanneisiin ja heidän mahdollisuuksiin vaikuttaa omaan asumiseen sekä minkälainen kokemus vertaisarviointi- ja seuranta-arviointitilanne oli ollut. Pääsääntöisesti vertaisarviointi koettiin myönteisenä asiana. Seuranta-arviointi 1:ssä koettiin, että muutoksia ei

kuitenkaan ollut tapahtunut vertaisarvioinnin jälkeen. Lisäksi osa vastaajista koki pilottiarvioinnin ryhmähaastattelutilanteen epämiellyttävänä, koska silloin muut osallistuneet ovat voineet matkia vastauksia tai puhua niistä eteenpäin. Osa ei muistanut vertaisarviointitilannetta ollenkaan. Seuranta-arviointi 2:ssa osa vastanneista koki, että vertaisarvioinnin myötä oli tapahtunut muutoksia ja arviointi oli vaikuttanut heidän asumiseensa myönteisesti. Siellä ei myöskään tullut esiin negatiivisia kokemuksia vertaisarviointitilanteesta. Seuranta-arviointi 3:ssa vertaisarviointiin osallistuminen oli koettu myönteisenä asiana, mutta sillä ei kuitenkaan koettu olevan vaikutusta omaan asumiseen. Osa vastaajista ei muistanut vertaisarviointitilannetta ollenkaan. Seuranta-arviointitilanne koettiin kaikissa kolmessa myönteisenä asiana.

*” muutamissa asioissa on tapahtunut muutoksia, esimerkiksi tehtiin pöytäliinoja yhdessä ”*

Seuranta-arviointien jälkeen pidimme arvioitsijoiden kanssa keskustelutuokion, jossa kävimme läpi arvioitsijoiden päällimmäisiä ajatuksia ja kokemuksia haastatteluista. Seuranta-arviointi 1:ssä arvioitsijoille jäi tunne, että asiat eivät olleet muuttuneet vertaisarvioinnin jälkeen. Osa asiakkaista vaikutti yksinäisiltä ja kaipasi enemmän keskustelua ja osa saattoi olla huonon liikkumisen takia eristäytyneitä. Seuranta-arviointi 2:ssa arvioitsijat kertoivat seuranta-arvioinnista tulleen samat tuntemukset kuin vertaisarvioinnissa noin vuotta aiemmin, osa vastanneista puhui enemmän kuin toiset. Päällimmäiseksi arvioitsijoille jäi kuitenkin tunne, että vertaisarvioinnin myötä asioista on keskusteltu ja pyritty muuttamaan niitä. Edistystä oli selvästi tapahtunut. Seuranta-arviointi 3:ssa vertaisarviointijoille jäi tunne, että vieraskielisten työntekijöiden ja asukkaiden kohtaaminen oli parantunut vertaisarvioinnin jälkeen. Muuten vastaukset olivat samankaltaisia kuin varsinaisessa vertaisarvioinnissa. Seuranta-arviointi 3:ssa vertaisarviointijat toivoivat, että yhteisistä asioista kuten oikeudesta nähdä itseään koskevat tiedot ja ristiriitatilanteissa toimimisesta keskusteltaisiin enemmän ja Vammaispalvelulain uudistuksesta tiedotettaisiin asukkaille. Toivo elää, että tulevaisuudessa muutoksia tapahtuisi enemmän. Kaikissa seuranta-arvioinnissa arvioitsijat kokivat keskinäisen työnjaon sujuneen luontevasti ja haastattelutilanteen olleen sujuvan.

*” se oli hyvä, että jotain yritetään, mutta asukkaita ei saada yhteistoimintaan ja vaikuttamaan yhdessä, ei meidän mielipide vaikuta ”*

## 7 Johtopäätökset

### 7.1 Asuminen

Kahdessa asumispalveluyksikössä suurin osa vastaajista kertoi edelleen voivansa itse ottaa vastuun omasta asumisesta ja elämisestä sekä päättää miten elää omassa kodissa. Yhdessä asumispalveluyksikössä tilanne oli parantunut entisestä ja nyt kaikki vastaajat kertoivat voivansa ottaa vastuun omasta elämisestä ja asumisesta. Vastauksen perusteella voi päätellä, että itsemääräämisoikeus ja päätösvalta omasta asumisesta on vastanneilla itsellään. Lisäksi asumiseen liittyvät toiminnot olivat muuttuneet parempaan suuntaan kahdessa asumispalveluyksikössä, koska suurin osa vastanneista kertoi voivansa siivota, pestä pyykkiä sekä käydä kaupassa silloin kun haluaa. Tässä mielessä vastaukset eroavat Erikssonin (2008) tutkimuksen tuloksista, jossa tuli esiin kontrollin ja vallan merkitys vammaisten ihmisten arkielämässä ja itsemääräämistä kaventavan tekijänä. Kuitenkin yhdessä asumispalveluyksikössä työntekijät kysyivät vaihtelevasti lupaa tulla asiakkaan kotiin, joka ilmentää asiakkaan yksityisyyden rajoittamista. Kuten Erikssonin tutkimuksessaan toteaa, vammaisten ihmisten elämää ja itsemääräämisoikeutta usein rajoitetaan turvallisuus syihin nojaten. (Eriksson 2008, 170.) Asiakkaiden kotiin luvatta tulemisen taustalla voi olla tämän kaltaisia syitä.

Suurin osa vastanneista ei ollut voinut valita asuinpaikkaansa tai kysynyt mahdollisuudesta muuttaa muualle, mutta yhdessä asumispalveluyksikössä tuli kuitenkin esiin, että osa vastanneista oli kuullut jonkun muun asiakkaan voineen valita asuinpaikkansa. Asuinpaikanvalinta on perus- ja ihmisoikeuksien kannalta ristiriitainen asia. Suomen perustuslain mukaan kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä eikä ketään saa syrjiä vammaisuuden perusteella. Lisäksi lain mukaan jokaisella Suomen kansalaisella on vapaus liikkua maassa ja valita asuinpaikkansa. (L 731/1999, 6§, 9§.) Vammaisen ihmisen oikeutta asuinpaikan vapaaseen valitsemiseen on rajoitettu kuten Brandt ja Niemelä (2008) toteavat. Haasteellisen asiasta tekee heidän mukaansa se, miten mahdollistetaan ihmisen perusvapaus valita asuinpaikkansa ja samalla myös turvataan sosiaali- ja terveyspalvelut? (Brandt & Niemelä 2008, 19-20.) Asuinpaikanvalinta ilmeni saamissani tuloksissa ongelmalliseksi ja tukee näin Brandtin ja Niemelän väitettä. Asuinpaikanvalinta on tosin myös muillekin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tarvitseville ihmisille ongelmallinen, mutta vammaisten ihmisten ja esimerkiksi vanhusten kohdalla uskon sen olevan näkyvintä. Toisaalta kotikuntalain muuttuessa ensi vuoden alussa, mahdollistuu sosiaali- ja terveyspalveluiden varassa olevankin vapaasti valita asuinpaikkansa.

On myös huomionarvoista pohtia sitä, minkä verran asumistyytyväisyyteen ja asiakkaiden vastauksiin vaikuttaa se, että osallistujat eivät ole saaneet itse valita asuinpaikkaansa. Asiakkaan toiveiden sivuuttaminen asuinpaikkaa valitessa, voi aiheuttaa asiakkaalle pettymyksen ja tunteiden heikentymisen, jotka heijastuvat myös asenteeseen asumista kohtaan. Kuten Metteri

(2003) tuo esiin, ihmisen toiveiden mitätöinti ja kuuntelematta jättäminen sosiaali- ja terveyspalveluja järjestettäessä voi murentaa ihmisen luottamusta yhteiskunnan käytänteisiin (Metteri 2003, 158). Asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden sivuuttaminen ei näy ainoastaan asuinpaikan valinnassa, vaan myös kaikessa asiakkaiden itsemääräämistä rajoittavissa käytänteissä.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja oman päätösvallan käyttäminen itseään koskevissa asioissa on varmasti jokaiselle ihmiselle oleellinen elämän tyytyväisyyttä lisäävä tekijä. Tämä koskee myös vammaisia ihmisiä. Ei ole yhdentekevää määritteelläkö asiakas itse vai työntekijä hänen puolestaan sen milloin hän pääsee peseytymään, vessaan tai kauppaan. Niin sanotusti normaaleille ihmisille vammaisen ihmisen tilanteen ymmärtäminen voi olla hankalaa, koska he itse voivat tyydyttää tarpeensa ja suoriutua arjesta haluamallaan tavalla ja silloin kun haluaa. On itsestään selvää, että normaali ihminen määrää itse elämästään. Oleelliseksi tässä tulee Erikssonin (2008) tutkimuksessaan käsittelemä normaaliuden ongelma. Normaaliuden varaan rakentuvat yhteiskuntarakenteet mahdollistavat vammaisten ihmisten syrjäytymisen. Vammaisen ihmisen kohdalla sosiaali- ja terveyspalvelut eivät välttämättä vastaa hänen tarpeisiinsa, koska ne ovat pääosin suunniteltu normaaliuden varaan. Kuten Eriksson tutkimuksessaan toteaa, vammaisen ihmisen elämän kulku poikkeaa kaikissa elämä vaiheissa siitä, minkä varassa niin sanottujen normaaliin yksilöiden odotetaan elävän. (Eriksson 2008, 171-172.) Ei voi odottaa, että vammaisen ihmisen tarpeetkaan olisivat samanlaisia kuin ”normaaleilla” ihmisillä. Vammaispalvelulaissa säädetään kunnan vastuusta huolehtia siitä, että kunnan yleiset palvelut soveltuvat myös vammaisille ihmisille (L 380/1987 7§).

## 7.2 Asiakkaiden ja työntekijän kohtaaminen

Yhdessä asumispalveluyksikössä työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyvissä asioissa oli tapahtunut muutosta parempaan. Kiire ei enää vaikuttanut avun saamiseen niin paljoa ja suuri osa vastanneista oli nyt tietoinen oikeudestaan nähdä itseään koskevat tiedot. Tässä asumispalveluyksikössä katson sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000, 11§), jossa säädetään asiakkaan oikeudesta nähdä itseään koskevat tiedot, toteutuvan. Puolestaan kummasakin isossa asumispalveluyksikössä vastaajista suuri osa oli sitä mieltä, että ei ollut saanut nähdä itseään koskevia tietoja. Toisessa isossa asumispalveluyksikössä muutosta parempaan oli tapahtunut vieraskielisten työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisessa työntekijöiden suomenkielen taidon parannuttua. Osa vastaajista kuitenkin koki, että kieliongelma johtuen heitä ei aina ymmärretä. Vertaisarvioinnin kannalta kieleen liittyvät ongelmat eivät kuitenkaan ole merkityksellisiä, koska työntekijöiden kielitaito luultavasti paranee luonnollisesti ajan kuluessa eikä arvioinnin vaikutuksesta. Vertaisarviointi ja sen seuranta voi kuitenkin tuoda työyhteisölle ja johdolle tiedon mahdollisista kielellisistä ongelmista ja näihin voidaan siten kiinnittää

enemmän huomioita ja esimerkiksi tukea vieraskielisten työntekijöiden suomen kielen oppimista.

Kahdessa isossa asumispalveluyksikössä vastaukset vaihtelivat edelleen työntekijöiden kohtaamisen ja avunsaamisen suhteen. Yhdessä asumispalveluyksikössä osa vastanneista koki, että työntekijöiden ja opiskelijoiden taitoon kohdata asiakkaita ei ollut kiinnitetty huomiota. Toisessa asumispalveluyksikössä osa vastaajista mainitsi kiireen ja työntekijäresurssien vaikuttavan avunsaamiseen. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Lisäksi Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. (L 812/2000 4§.) Jos kiire ja työntekijäresurssit vaikuttavat avunsaamiseen ne samalla estävät hyvän sosiaalihuollon toteutumisen ja lisäävät eriarvoisuutta. On ihmisarvon vastaista, että asiakas joutuu esimerkiksi odottamaan vessaan pääsemistä yli tunnin. Työntekijä- ja resurssipulasta huolimatta, asiakkailla on oikeus ihmisarvoiseen kohteluun ja perustarpeiden tyydyttämiseen.

Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen kannalta näytti olevan merkitystä sillä asuiko asiakas isossa vai pienessä asumispalveluyksikössä. Pienessä asumispalveluyksikössä muutosta parempaa oli tapahtunut, kun taas isoissa näin ei ollut käynyt. Toisaalta syitä voi olla muitakin. Voihan olla, että vuorovaikutuskulttuuri pienessä asumispalveluyksikössä on kehittynyt dialogisemmaksi ja näin asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet on otettu selvemmin huomioon. Kuten Kairi (2009) tuo tutkimuksessaan esiin, muuttamalla arjen toimintaa dialogisemmaksi ja kiinnittämällä huomiota siihen, miten ihmistä kuunnellaan ja kohdellaan arjen tilanteissa, voidaan tukea asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia ja auttaa heidän äänensä kuuluville saamista (Kairi 2009, 114). Asiakkailla on oikeus hyvään ja vastavuoroiseen vuorovaikutukseen asumispalveluyksikön koosta riippumatta.

Myös työyhteisön asenteella ja koko asumispalveluyksikön ilmapiirillä voi olla merkitystä asiakkaiden kohteluun ja kohtaamiseen. Työhönsä uupunut tai muuten työhön ja asiakkaisiin negatiivisesti suhtautuva työntekijä tai työtiimi tuskin jaksaa tai haluaa kiinnittää huomioita vuorovaikutukseen ja ilmapiiriin. Sama pätee myös asiakkaisiin. Työntekijöihin ja auttamiseen negatiivisesti suhtautuva asiakas ehkäisee osaltaan yhteistoiminnallisen ja avoimen vuorovaikutuksen syntymistä. Se, että vuorovaikutuksesta tulee vastavuoroista ja tasaveroista on yhtä paljon asiakkaiden kuin työntekijöiden vastuulla.



### 7.3 Yhteiset kokoontumiset

Kaikissa kolmessa asumispalveluyksikössä järjestettiin edelleen yhteisiä kokouksia tai palaveria. Yhdessä asumispalveluyksikössä suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että yhteisissä palavereissa sovituissa asioissa tapahtui yleensä muutosta. Yhdessä isossa asumispalveluyksikössä suurin osa vastaajista kertoi, että jokainen voi kertoa oman mielipiteensä yhteisissä kokouksissa, mutta kokemus siitä miten ne otettiin huomioon, vaihteli. Toisessa isossa asumispalveluyksikössä yhteisiin palaverihin osallistuminen oli edelleen hajanaista. Osa koki osallistumisen turhana, koska niissä sovitut asiat tai muutokset eivät heidän mielestään kuitenkaan toteutuneet. Yhdessä asumispalveluyksikössä osa vastaajista koki, että yhteisissä kokouksissa asiakkaiden mielipiteitä ei oteta huomioon ja sovitut muutokset toteutuivat vaihtelevasti. Kummasakin isossa asumispalveluyksikössä suurimmalla osalla vastanneista oli edelleen epäselvyyttä siitä, miten ristiriitatilanteissa toimitaan.

Yhteisiin kokoontumisiin liittyvät vastaukset olivat samansuuntaisia edellä esittelemieni kolmen eri tutkimuksen kanssa. Kairin (2009), Miettisen (2009) ja Erikssonin (2008) tutkimuksissa tuli kaikissa jollain muotoa esiin vammaisten ihmisten toiveiden ja tarpeiden sivuuttaminen palveluja järjestettäessä (Kairi 2009, 138 - Miettinen 2009, 107- Eriksson 2008, 168). Myös Metteri mainitsee ihmisen kokemusten mitätöinnin ja kuuntelematta jättämisen johtavan mahdollisesti luottamuksen menettämiseen hyvinvointivaltion tukijärjestelmiin (Metteri 2003, 158). Asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden kuuntelematta jättäminen sekä luottamuksen menetykset yhteiskunnan palveluihin voi johtaa siihen, että mielenkiinto vaikuttaa tai osallistua saamiensa palveluiden kehittämiseen laskee. Tästä kertoo myös se, että yhdessä isossa seuranta-arviointiin osallistuneessa asumispalveluyksikössä yhteisiin kokouksiin osallistuminen oli hajanaista. Asiakkaat kokivat osallistumisen turhana, koska sovitut muutokset eivät kuitenkaan heidän mukaansa toteutuneet. Toisessa isossa asumispalveluyksikössä kokouksiin osallistuttiin, mutta osa koki, että vaikka asiakkaat saivat esittää mielipiteensä, niitä ei otettu huomioon. Se, että mielipiteitä kysytään, on jo suunta kohti asiakkaiden äänen kuulemistä, mutta jos mielipiteitä ei oteta huomioon yhteisistä asioista päätettäessä, jää tavoite saavuttamatta.

Jos yhteisten asioiden järjestäminen ja niistä päättäminen tapahtuu vain työntekijöiden puolelta tai sovituista asioista ei pidetä kiinni, rikotaan ihmisen perusoikeuksia sekä samalla estetään yhteistoiminnallisen kulttuurin muodostumista. Mönkkönen (2002) tuo esiin asiantuntijavallan vaikutuksia asiakastyöhön asiantuntijakeskeisyys käsitteen avulla. Mönkkösen mukaan asiantuntijakeskeisyys ilmenee muun muassa työntekijöiden tavassa käyttää omaa asiantuntijatietoaan valtana asiakasta kohtaan tai asiakkaan ja hänen omaisten asiantuntemuksen huomiotta jättämisenä. (Mönkkönen 2002, 53-54.) Seuranta-arviointien vastauksissa esiin nousseesta asiantuntijakeskeisyydestä kerron lisää muiden vaikuttamismahdollisuuksien kohdalla.

Seuranta-arvioinneissa nousi myös selkeästi esiin, että ristiriitatilanteiden selvittämisestä oli ainakin kahdessa isossa asumispalveluyksikössä epäselvyyttä. Pienessä asumispalveluyksikössä ristiriitatilanteista oli keskusteltu yhteisissä palaverieissa, mutta jäi epäselväksi oliko siellä sovittu ohjetta ristiriitatilanteiden varalle. Olivatpa ristiriidat asiakkaiden, työntekijöiden tai kummankin osapuolen välisiä, olisi ne aina hyvä selvittää. Selvittämättömät ristiriitatilanteet voivat kokemuksen mukaan jumittaa koko työyhteisön toiminnan ja lisätä sekä työntekijöiden että asiakkaiden pahoinvointia. Ohjeet ristiriitatilanteiden selvittämiseksi olisivat hyödylliset kaikissa asumispalveluyksiköissä. Ristiriitatilanteilta ei voi välttyä kun monta ihmistä elää saman katon alla, mutta niiden selvittäminen estää uusien ongelmatilanteiden syntymisen.

#### 7.4 Muut vaikuttamismahdollisuudet

Suurimmalla osalla kaikista vastaajista ei ollut kirjallista sopimusta sosiaalityöntekijän tai palveluntuottajan kanssa tehdystä palvelusuunnitelmasta. Kuitenkin pienessä ja toisessa isossa asumispalveluyksikössä suurin osa vastanneista oli sopinut kunnan sosiaalityöntekijän kanssa tarvitsemistaan palveluista. Suurelta osalta kaikista vastanneista ei ollut tarkastettu palvelusuunnitelma vuosittain eikä vastaajilla ollut tietoa siitä miten toimia jos palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia. Kuten yhteisten kokoontumisten yhteydessä toin esiin, seuranta-arviointien tuloksissa ilmeni samoin kuin edellä mainituissa tutkimuksissa, vammaisten ihmisten tarpeiden, toiveiden ja näkemysten sivuuttaminen palveluja järjestettäessä. Muiden vaikuttamismahdollisuuksien kohdalle tämä näkyi siinä, että suurimmalla osalla vastanneista ei ollut tarkastettu palvelusuunnitelmaa säännöllisesti eivätkä he voineet olla mukana uuden työntekijän valitsemisessa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa mainitaan palvelusuunnitelman laatimisesta tarvittaessa ja yhteistyössä vammaisten ihmisten, hänen omaistensa ja muiden viranomaisten kanssa (L 812/2000, 7§).

On lainvastaista, jos asiakkaan omia toiveita ja mielipiteitä ei oteta huomioon palveluista sovittaessa tai asiakkaan avuntarpeen muuttuessa palveluja ei tarkasteta. Vammaispalvelulain uudistuksen kautta kuitenkin korostuu palvelujen suunnittelujen merkitys ja sen suhde päätöksentekoon. Palveluja ja tukitoimia suunniteltaessa ja niistä päätettäessä tulee uudistuneet lain mukaan entistä vahvemmin ottaa huomioon vammaisen ihmisen oman mielipide ja toivomukset sekä yksilöllinen avuntarve ja elämäntilanne. (Ahola & Konttinen 2009, 6-7.) Koska uudistunut laki on tullut voimaan vasta 1.9.2010, eivät muutokset ole välttämättä ehtineet toteutua seuranta-arviointiin osallistuneissa asumispalveluyksiköissä. Toisaalta palvelusuunnitelmaa koskeva kysymys oli osalle vastaajista hankala palvelusuunnitelma- käsitteen vieraudesta johtuen. Jos vastaaja ei tiedä mitä palvelusuunnitelmalla tarkoitetaan, on hänen myös mahdotonta tietää tehneen sellaista. Kysymysten ja käsitteiden ymmärrettävyys onkin asia

johon on hyvä kiinnittää huomiota vertaisarviointimenetelmää kehitettäessä. Näitä asioita käsittelen tarkemmin SWOT- analyysin yhteydessä.

Seuranta-arviointien tuloksissa nousi myös esiin se, että asumispalveluyksiköissä oli edelleen epätietoisuutta käytettävistä menetelmistä kuten asiakastyytyväisyyskyselystä ja palautelaatikosta. Kuitenkin yhdessä asumispalveluyksikössä kaikki vastaajat kertoivat osallistuneensa asiakastyytyväisyyskyselyyn ja saaneensa tiedon vastauksien yhteenvedosta. Kyseisessä asumispalveluyksikössä vastaajat kertoivat myös olevan mahdollista olla mukana uuden työntekijän valitsemisessa. Asiakastyytyväisyyskysely ja palautelaatikko ovat esimerkkejä menetelmistä, joilla asiakkaat voivat antaa palautetta saamistaan palveluista ja näin osallistua palveluiden kehittämiseen. Palvelujen tuottajat voivat käyttää tällaisia menetelmiä hyödykseen kehittäessään laadukkaita palveluja käyttäjilleen. Esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyllä voidaan tuoda asiakasnäkökulmaa esiin ja näin luoda palvelukulttuuria dialogisemmaksi. Seuranta-arviointien tulosten pohjalta palveluiden kehittämiseen ei vielä ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota. Asiakkaille tulisi tehdä selväksi mitä menetelmiä palvelujen tuottajilla on käytössään palveluidensa kehittämiseksi ja kuinka asiakkaat voivat käyttää niitä. Mikäli asiakkaat eivät ole tietoisia käytettävistä menetelmistä, jää palveluiden kehittäminen asiantuntijakeskeiseksi. Mönkköstä lainaten uskon, että vaikka työntekijät ovat omaksuneet asiakaslähtöisyyden periaatteita, saattavat ne silti jäädä pelkäksi sanahelinäksi ellei molempien, työntekijöiden ja asiakkaiden, asiantuntemukselle anneta samaa painoarvoa. Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää luopumista asiantuntijavallasta ja dialogista suhdetta asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. (Mönkkönen 1996, 52-53.)

## 7.5 Vertaisarviointi

Kaikissa seuranta-arviointiin osallistuneissa asumispalveluyksiköissä vertaisarviointi koettiin pääsääntöisesti myönteisenä. Seuranta-arvioinneillahan oli tarkoitus selvittää sitä, onko asumispalveluyksiköissä tapahtunut vertaisarvioinnin jälkeen muutosta palautteessa huolestuttavina ja kehitettävänä nousseissa asioissa. Kummasakin isossa asumispalveluyksikössä koettiin, että muutoksia ei ollut tapahtunut vertaisarvioinnin jälkeen. Osa kaikista vastaajista ei muistanut vertaisarviointitilannetta ollenkaan. Vertaisarvioitsijoiden mielestä vain yhdessä asumispalveluyksikössä ei ollut tapahtunut muutosta arvioinnin jälkeen. Pienessä asumispalveluyksikössä puolet vastanneista koki, että vertaisarvioinnin myötä oli tapahtunut muutoksia ja arviointi oli vaikuttanut heidän asumiseensa myönteisesti. Yhdessä isossa asumispalveluyksikössä asiat olivat ennallaan sekä arvioitsijoiden ja asiakkaiden mielestä. Myös saadut tulokset tukivat tätä päätelmää. Toisessa isossa asumispalveluyksikössä asukkaiden mukaan tilanne oli ennallaan, mutta vastausten ja arvioitsijoiden mukaan kehittymistä oli kuitenkin tapahtunut. Pienessä asumispalveluyksikössä sekä arvioitsijoiden että vastaajien mukaan oli tapahtunut muutosta parempaan. Tulokset olivat myös tämän suuntaisia.

Tuloksia tulkitessa on huomion arvoista tiedostaa se, että vaikka asiakkaat eivät kokisi vertaisarvioinnin jälkeen tapahtuneen muutosta, mutta heidän vastauksistaan käy selvästi ilmi asioiden muuttuneen parempaan, on syytä luottaa saatuihin vastauksiin. Asiakkaat eivät välttämättä koe asioiden muuttuneen jos heidän ennakko oletuksensa on jo arvioinnin alussa se, että mikään ei muutu. Toisaalta osallistujat, joilla oli esimerkiksi muistiongelmia, eivät luultavasti muistaneet asioiden muuttuneen tai yleensäkkään sitä, mikä asioiden nykytilanne on. Hyödyllistä on myös pohtia sitä, mistä johtuu, että jossain asumispalveluyksikössä asiat ovat muuttuneet ja toisessa ei. Onko kyse asiakkaiden tai työntekijöiden sitoutumisesta vai kummastakin? Mielestäni kummankin panosta ja sitoutumista tarvitaan, jotta asiat muuttuisivat, mutta on vaikea sanoa onko näin käynyt arviointiin osallistuneissa asumispalveluyksiköissä. On mahdotonta tietää onko muutosvoima lähtenyt asiakkaista vai työntekijöistä. Siihen tarvittaisiin ihan uusi tutkimus. Se onko muutokset tapahtunut juuri vertaisarvioinnin myötä vai muuten, on myös epäselvää. Vertaisarviointi on varmasti tuonut asiakkaille ja työntekijöille tietoon ongelmakohtia, joita olisi hyvä kehittää, mutta osa muutoksista on voinut tapahtua lainsäädännön muututtua. Esimerkiksi vammaispalvelulain uudistuksen kautta palvelujen suunnitteluun on voitu kiinnittää enemmän huomiota.

Uudistuneessa vammaispalvelulaissa korostetaan, että palveluja ja tukitoimia suunniteltaessa ja niistä päätettäessä tulee entistä vahvemmin ottaa huomioon vammaisen ihmisen oman mielipide ja toivomukset sekä yksilöllinen avuntarve ja elämäntilanne (Ahola & Konttinen 2009, 6-7). Vammaispalvelulain uudistus on voinut aiheuttaa palvelujen tuottajille painetta muuttaa toimintaansa asiakaslähtöisemmäksi ja tämä on myös voinut näkyä seuranta-arviointien tuloksissa. Toisaalta tuloksista ilmeni myös, että jotkut asiat eivät olleet muuttuneet lakiuudistuksesta huolimatta. Pieni asumispalveluyksikkö oli ainoa jossa asiat olivat pääsääntöisesti muuttuneet parempaan. Yhden osallistujan vastaus ”muutamissa asioissa on tapahtunut muutosta, esimerkiksi tehtiin pöytäliinoja yhdessä” ilmaisee mielestäni yhteistoiminnallisen ilmapiirin olemassa oloa kyseisessä asumispalveluyksikössä. Se johtuuko asioiden muuttuminen laki uudistuksesta, asumispalveluyksikön pienestä koosta vai työntekijöiden tai asiakkaiden aktiivisuudesta, selvinnee sitä myötä mitä enemmän seuranta-arviointeja tehdään erikokoisiin ja erilaisiin asumispalveluyksiköihin.

Kairi (2009) toteaa, että vammaisten ihmisten mielipiteiden ilmaisemista on tuettava ja heidän näkemyksiinsä reagointia seurattava, jotta heillä olisi enemmän vaikutusmahdollisuuksia sekä yhteiskunnallisiin toimintatapoihin että omaan elämäänsä ja asumisjärjestelyihinsä (Kairi 2009, 140). Seuranta-arviointien tulosten perusteella yhdyn Kairin näkemykseen. Asiakkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen palveluidensa kehittämiseen edellyttää asiakkaiden oman asiantuntemuksen kunnioittamista ja huomioon ottamista. Vertaisarviointi on menetelmä asiakkaan todellisen äänen esille saamiseksi, mutta jos asumispalveluyksikössä sivuutetaan

arvioinnin palautteessa esiin nousseet kehittämisen kohteet, ei muutosta synny. Jos muutosta ei tapahdu, voidaanko sanoa, että vertaisarviointi ei ole vaikuttanut? Seuraavaksi käsittelen vertaisarviointimenetelmän vaikuttavuutta SWOT- menetelmän avulla.

## 7.6 Yhteenveto

Asumisen suhteen asiat olivat pääsääntöisesti pysyneet ennallaan tai parantuneet entisestä. Suurin osa vastaajista kertoi edelleen voivansa itse ottaa vastuun omasta asumisesta ja elämästä sekä päättää miten elää omassa kodissa. Tämän perusteella voi päätellä itsemääräämisoikeuden toteutuvan ja päätösvallan omasta asumisesta olevan vastanneilla itsellään. Toisaalta, suurin osa vastanneista ei ollut voinut valita asuinpaikkaansa tai kysynyt mahdollisuudesta muuttaa muualle. Asuinpaikanvalinta on perus- ja ihmisoikeuksien kannalta ristiriitainen asia, joka ilmeni myös saamissani tuloksissa ongelmalliseksi. Asuinpaikanvalinta on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tarvitseville ihmisille ongelmallinen, mutta kotikuntalain muuttuessa ensi vuoden alussa, mahdollistuu sosiaali- ja terveyspalveluiden varassa olevankin vapaasti valita asuinpaikkansa.

Työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyvät tulokset vaihtelivat yksiköittäin. Kiire ja työntekijäresurssit vaikuttivat vastaajien mukaan vaihtelevasti avun saamiseen ja vain osa vastanneista oli tietoinen oikeudestaan nähdä itseään koskevat tiedot. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen kannalta näytti olevan merkitystä sillä asuiko asiakas isossa vai pienessä asumispalveluyksikössä. Toisaalta myös vuorovaikutuskulttuurin dialogisuudella, työyhteisen asenteella sekä koko asumispalveluyksikön ilmapiirillä on voinut olla merkitystä asiakkaiden kohteluun ja kohtaamiseen. Tulosten mukaan kaikissa kolmessa seuranta-arviointiin osallistuneissa asumispalveluyksiköissä järjestettiin edelleen yhteisiä kokouksia tai palavereja. Vastaukset siihen, miten eri mielipiteet otettiin huomioon yhteisissä kokouksissa ja tapahtuiko sovituissa yhteisissä asioissa muutosta, vaihteli. Asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden kuunteleminen jättäminen voi kertoa siitä, että asumispalveluyksikössä ei ole syntynyt aidosti asiakaslähtöistä ilmapiiriä ja yhteistoiminnallista auttamiskulttuuria.

Tulosten perusteella suurella osalla vastaajista ei ollut kirjallista sopimusta sosiaalityöntekijän tai palveluntuottajan kanssa tehdystä palvelusuunnitelmasta eikä suurelta osalta kaikista vastanneista ollut tarkastettu palvelusuunnitelma vuosittain. Tässäkin kohtaa ilmenee vammaisten ihmisten tarpeiden, toiveiden ja näkemysten sivuuttaminen palveluja järjestettäessä. Seuranta-arviointien tuloksissa nousi myös esiin se, että asumispalveluyksiköissä oli edelleen epätietoisuutta käytettävistä menetelmistä kuten asiakastytyväisyyskyselystä ja palautelaukista. Näillä menetelmillä voidaan tuoda asiakasnäkökulmaa esiin ja näin luoda palvelukulttuuria dialogisemmaksi. Seuranta-arviointien tulosten pohjalta voi päätellä, että palveluiden kehittämiseen ei vielä ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota. Mikäli asiakkaat eivät ole tietoisia

käytettävistä menetelmistä, voi palveluiden kehittäminen jäädä asiantuntijakeskeiseksi. Kaikissa seuranta-arviointiin osallistuneissa asumispalveluyksiköissä vertaisarviointi koettiin pääsääntöisesti myönteisenä, mutta kokemus siitä, oliko muutoksia tapahtunut, vaihteli. Vaihteluun on voinut olla syynä asiakkaiden mahdolliset ennakko-olettamukset tai muistiongelmien. On epäselvää tapahtuivatko ne, muutokset, joita seuranta-arvioinnissa havaittiin, juuri vertaisarvioinnin myötä. Se johtuiko asioiden muuttuminen vertaisarvioinnista, lainsäädännön uudistuksesta, asumispalveluyksikön koosta tai työntekijöiden ja asiakkaiden aktiivisuudesta, selvinnee sitä myötä mitä enemmän seuranta-arviointeja tehdään erikokoisiin ja erilaisiin asumispalveluyksiköihin.

## 8 Vertaisarvioinnin vaikuttavuus

### 8.1 Vaikuttamisen tasot ja SWOT- analyysi

Vertaisarvioinnissa korostuu neljä vaikuttamisen tasoa; asiakastaso, yhteisötaso, kunnallinen ja palveluntuottajataso sekä vammaispoliittinen taso. Asiakastasolla vaikutukset näkyvät vertaisarvioitsijoissa sekä haastatelluissa ihmisissä. Vertaisarvioinnilla on suoraan vaikutusta arvioitsijoihin ja haastateltaviin ihmisiin. Arvioitsijat ovat saaneet vertaisarvioinnin kautta tietoa ja he ovat myös pystyneet välittämään tietoa haastatelluille ihmisille. Arvioitsijat ovat kertoneet erilaisten asumispalveluyksiköiden ja erilaisten ihmisten tapaamisen olevan avartavaa ja uusia ajatuksia herättävää. He ovat myös kokeneet tärkeänä mahdollisuuden osallistua vaikuttamiseen. Osa arvioitsijoista on myös kertonut saaneensa rohkeutta ja itseluottamusta lisää, joka on tullut näkyviin rohkeutena osallistua omien ja yhteisten palvelujen arvioimiseen ja kehittämiseen. Yhteisötasoon sisältyy kaikki arvioidun asumispalveluyksikön asiakkaat ja työntekijät. Vertaisarvioinnin yhtenä tavoitteena on, että asumispalveluyksiköissä käytetään saatua palautetta hyödyksi ja avuksi kehittämisessä. Palautteen huomioon ottaminen voi tukea ja vahvistaa toimivaa vuorovaikutusta asiakkaiden ja työntekijöiden välillä sekä vahvistavan asiakkaiden tasavertaista asemaa palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. (Marjamäki 2009, 22-23.)

Vertaisarviointi on menetelmä, jonka avulla pystytään välittämään asukkaiden kokemuksia ja toiveita sekä kokonaiskuvaa asumispalveluja käyttävien ihmisten arjesta kunnan sosiaalityöntekijöille. Yhteistyö sosiaalityöntekijöiden kanssa on vielä alussa, mutta tavoitteena on, että jatkossa sosiaalityöntekijä on myös aina paikalla kun vertaisarvioinnin palaute viedään arvioidun asumispalveluyksikköön. Tällöin sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus osallistua yhteiseen keskusteluun ja mahdollisuus selventää asukkaille kunnallisia käytäntöjä. Vaikutuksia ja vaikuttavuutta kuntatasolla voidaan arvioida kun yhteistyö vakiintuu. Vertaisarviointi on menetelmä, jonka avulla palvelujentuottajien on mahdollista tuoda palvelujen laatua näkyväksi.

Asiakkaiden tekemä arviointi ja palaute vahvistavat aitoa asiakaslähtöisyyttä ja näiden huomioon ottaminen palveluja kehitettäessä lisää palveluiden laatua. Vertaisarvioinnissa on saatu ja tullaan saamaan paljon tietoa asumispalveluja käyttävien ihmisten mahdollisuuksista osallistua palvelujensa suunnitteluun ja kehittämiseen sekä kokemuksia käytössä olevista vaikutusmenetelmistä. Tulosten lisääntyessä mahdollisuudet laajan vammaispoliittiseen vaikuttamiseen paranevat. (Marjamäki 2009, 24-25.)

Käytän vertaisarviointimenetelmään liittyvien uhkien ja riskien tunnistamisessa ja arvioimisessa SWOT (nelikenttä) -analyysiä. SWOT - analyysi nimitys tulee englannin kielen sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat). Olen kirjannut nelikenttään vertaisarviointimenetelmän vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia, joita käsittelen vaikuttamisen tasojen mukaan. Kentän yläpuoli kuvaa nykytilaa ja alapuoli tulevaisuutta, vasemmalle puolelle sijoittuvat myönteiset asiat ja oikealle puolelle kielteiset (kuva 2). Nelikenttäjaottelun pohjalta tein jatkokehittämisideoita: miten vahvuuksia voidaan kehittää, heikkouksia poistaa, mahdollisuuksia hyödyntää ja uhkia torjua. SWOT- analyysin olen tehnyt Suomen Mielenterveysseuran Yhdistyksen projektioppaan mukaisesti. (Suomen Mielenterveysseura 2010). Swot- analyysin pohjana on seuranta-arvioinnissa saamani tulokset sekä hankkeen suunnittelijan, Merja Marjamäen, vertaisarvioinnista aikaisemmin saamat tulokset



Kuva 2; SWOT- Analyysi

### Vahvuudet

Saatujen tulosten mukaan vertaisarvioinnin vahvuudet korostuvat erityisesti asiakastasolla. Asiakkaan ääni, kokemus ja mielipide saadaan vertaisarvioinnin kautta esille, joka tekee menetelmästä aidosti asiakaslähtöisen. Asiakaslähtöisyys on merkittävin menetelmän vahvuus. Lisäksi vertaisarvioitsijat ovat motivoituneita ja sitoutuneita tehtäväänsä. Arvioitsijat ovat itsekin asumispalveluja käyttäviä asiakkaita ja koska he kokevat vertaisarvioinnin tärkeänä ja toimivana, lisää se menetelmän uskottavuutta ja luotettavuutta. Vertaisarviointiin osallistuminen on vapaaehtoista, joka osaltaan lisää asiakaslähtöisyyttä.



Tiedon välitys on vahvuus kaikilla vaikuttamisen tasoilla. Arvioitsijat ovat saaneet vertaisarvioinnin kautta tietoa ja he ovat myös pystyneet välittämään tietoa edelleen haastatelluille ihmisille. Lisäksi palvelujentuottaja saa arvioinnin myötä tietoa palvelujensa laadusta ja voi näin kehittää toimintaansa asiakaslähtöisemmäksi. Kunnan sosiaalityöntekijä voi vertaisarvioinnin myötä saada kokonaiskuvaa asumispalveluja käyttävien ihmisten arjesta ja viedä viestiä eteenpäin kunnallisella tasolla. Yhteisötasolla vahvuus näkyy siinä, että asumispalveluyksiköissä voidaan käyttää saatua palautetta hyödyksi ja avuksi kehittämisessä. Tämä ilmenee dialogisena vuorovaikutuksena sekä asukkaiden tasavertaisena asemana palvelujen suunnittelussa ja arvioimisessa. Vertaisarviointimallin ainutlaatuisuus on myös vahvuus kaikilla tasoilla. Suomessa ei ole vastaavaa menetelmää, jolla arvioidaan asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia. Ainutlaatuisuus tarkoittaa asiakkaan näkökulman tuomista esiin uudella, aidosti asiakaslähtöisellä tavalla. Lisäksi vertaisarviointiin suhtaudutaan pääsääntöisesti positiivisesti niin yhteisö- kuin asiakastasolla, mikä helpottaa menetelmän tunnettavuuden parantamista.

## Heikkoudet

Tulosten perusteella näyttää siltä, että vertaisarvioinnin heikkoudet tulevat esiin nimenomaan yhteisö- ja asiakastasolla. Jos asiakkaat ja työntekijät eivät yhdessä lähde toimimaan palautteessa esiin nousseiden asioiden muuttamiseksi, ei avoin dialoginen vuorovaikutus toteudu eikä asiakkaiden osallistumismahdollisuudet lisäänty. Haasteena on saada sekä asiakkaat että työntekijät sitoutumaan palveluiden kehittämiseen. Heikkoutena on myös arvioitsijoiden ja kirjureiden vähyys. Vertaisarvioinnin laajentaminen koko maahan ja arviointien lisääminen edellyttää uusien vertaisarvioitsijoiden kouluttamista ja uusien kirjurien löytämistä. Arvioitsijoita on saatava lisää, jotta uusien arviointien toteuttaminen ei jää vain muutaman arvioitsijan harteille. Arvioitsijoiden jaksaminen on vertaisarvioinnin kannalta oleellinen kysymys. Osa arvioitsijoista on myös kokenut palautteen työstämisen raskaana. Lisäksi vertaisarviointikysymysten muoto on tuottanut joillekin asiakkaille vaikeuksia. Erityisesti palvelusuunnitelmaa ja muita vaikuttamismahdollisuuksia koskevat kysymykset on koettu hankalina.

Myös kieli- ja kommunikointiongelmat ovat haasteellisia vertaisarvioinnin kannalta. Esimerkiksi ihmiset, joilla on puheen tuottamisen kanssa ongelmia, on hankala osallistua arviointiin, koska se toteutetaan haastattelemalla. Kieli- ja kommunikointiongelmista kärsivien asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksien kartoittaminen on yhtä tärkeää kuin muidenkin. Vertaisarvioinnin tulosten mukaan suurin osa asiakkaista antaa palautetta työntekijöille suullisesti ja vaikuttaminen tapahtuu pääsääntöisesti vuorovaikutustilanteissa. Olisi mielenkiintoista tietää kuinka kieli- ja kommunikointiongelmista kärsivät asiakkaat pystyvät vaikuttamaan asumiinsa ja elämiseensä kun eivät voi käyttää perinteisiä keinoja ilmaista itseään. Kunnallisella tasolla puolestaan vertaisarvioinnin heikkoudet ilmenee yhteistyön alkukankeutena sosiaali-

toimen kanssa. Sosiaalityöntekijöitä ei ole saatu vielä osallistumaan vertaisarvioinnin palaute-tilaisuuteen toivottavalla tavalla, mutta jatkossa tähän on odotettavissa muutoksia. Lisäksi vertaisarviointi ei ole vielä vakiintunut ja seuranta on vielä alussa joten vaikutuksia on vaikea vielä nähdä. Tämä tulee näkyviin mielestäni kaikilla vaikuttamisen tasoilla.

### Mahdollisuudet

Vertaisarvioinnin mahdollisuudet näkyvät kaikilla tasoilla. Aito asiakaslähtöisyys lisääntyy vertaisarvioinnin myötä jos asiakkaat ja työntekijät ovat yhdessä keskustelemassa ja suunnittelemassa palveluja. Hyöty ilmenee myös palveluntuottajien tasolla. Palveluntuottajien saadessa vertaisarvioinnin myötä ulkopuolista tietoa tarjoamistaan palveluista, heillä on mahdollisuus kehittää toimintaansa entistä asiakaslähtöisemmäksi ja laadukkaammaksi. Uusien arviointien tekeminen ja vertaisarvioinnin laajentaminen koko maahan lisää menetelmän tunnettavuutta ja tuloksia. Vertaisarvioinnin tunnettavuuden ja näkyvyyden lisääminen voi vakiinnuttaa menetelmän jalansijaa asumispalveluiden laadunvalvonnassa ja näin myös lisätä osallistumishalukkuutta. Myös mahdollisuudet kunnalliseen sekä laajempaan vammaispoliittiseen vaikuttamiseen lisääntyvät uusien vertaisarviointien ja seuranta-arviointien myötä.

Esiin on noussut myös vastuuhenkilöiden nimeäminen vertaisarviointiin osallistuneihin asumispalveluysiköihin. Arvioidusta asumispalveluysiköstä joku asiakas voisi ryhtyä vastuuhenkilöksi ja tiedottaa muita asiakkaita ja asumispalveluysikön työntekijöitä vertaisarvioinnin ja mahdollisesti sen seurannan palautteesta ja vertaisarvioitsijoiden kommentteista. Vastuuhenkilö voisi myös tiedottaa hankkeen suunnittelijaa asumispalveluysikössä tapahtuneesta muutoksesta tai siitä, että mikään ei ole muuttunut. Näin vaikutustenkin arviointi olisi jatkossa helpompaa.

### Uhat

Uhat ilmenevät kaikilla vaikuttamisen tasoilla. Asiakastasolla yhtenä suurimpana uhkana on vertaisarvioitsijoiden jaksaminen. Arvioitsijoiden lukumäärän ollessa vielä pieni, arvioinnit ja siihen liittyvät tehtävät jakaantuvat vain pienen joukon kesken. Yhdelle arvioitsijalle voi kasautua useampi arviointi sekä niiden kysymysten ja palautteen työstäminen. Erityisesti kirjalliset työt ovat tuntuneet joidenkin arvioitsijoiden mielestä raskailta. Myös vertaisarviointiin osallistujien sopivuutta on syytä pohtia jatkossa. Vaikeasti kehitysvammaiset sekä muistisairaat ihmiset, joilla on kognitiivisia ongelmia, eivät yleensä muista tai ymmärrä arvioinnissa kysyttäviä asioita. Vertaisarvioinnin ideologian mukaan osallistuminen pitäisi kuitenkin olla kaikille mahdollista, joten oleelliseksi tuleekin menetelmän kehittäminen sellaiseksi, että kaikki voivat siihen osallistua.

Yhteisötasolla uhat voivat ilmetä työyhteisön, tai miksei asiakasyhteisönkin, negatiivisena asenteena vertaisarviointia kohtaan. Ulkopuolelta tuleva arviointi voidaan kokea uhkana asumispalveluyksikössä. Mahdollista on, että jossakin asumispalveluyksikössä ei haluta, että ”maton alle lakaistut” asiat tulevat päivän valoon. Toisaalta, vertaisarviointi on osalle aivan uusi asia, joka luonnollisesti voi herättää ihmisissä epäluuloa ja siksi negatiivista asennoitumista. Kunnallisella tasolla merkittävä uhka on sosiaalitoimen mahdollinen sitoutumattomuus vertaisarviointiin. Jos sosiaalityöntekijöitä ei jatkossa saada mukaan vertaisarviointiprosessiin, eivät vaikutukset yllä kunnalliselle tasolle. Sosiaalityöntekijällä on tärkeä rooli välittäessään tietoa asumispalveluja käyttävien asiakkaiden arjesta kunnan päättäjille. Kaikilla tasoilla uhkana näkyy se, että arvioinnin vaikutukset näkyvät hitaasti. Luultavasti tarvitaan useampi arviointi ennen kuin asiat alkavat arjen tasolla muuttumaan. Usko muutoksiin voi murtua mikäli vaikutukset eivät näy asiakkaiden elämässä ja asumisessa melko pian.

## 8.2 Kehittämisideat

Vertaisarviointiin osallistuvia asiakkaita ajatellen on mielestäni jatkossa hyvä pohtia arviointikysymysten muotoja ja aiheita. Joillakin asiakkailla voi olla vaikeuksia vastata kysymyksiin, jotka esimerkiksi edellyttävät hyvää muistia. On vaikea arvioida vertaisarvioinnin vaikutuksia asiakkaaseen jos hän ei itse muista osallistuneensa arviointiin. Joidenkin asiakkaiden kohdalla myös pitkät kysymykset aiheuttavat ongelmia, keskittyminen voi helposti herpaantua eikä kysymyksen alkua enää muisteta. Lisäksi osa kysymyksissä käytettävistä käsitteistä voi olla joillekin asiakkailla vieraita ja vaikeasti ymmärrettävissä. Esimerkiksi palvelusuunnitelma voi olla outo käsite niille, jotka eivät ole tehneet tai ainakaan muista tehneensä sellaista. Jos halutaan arvioida asumispalveluita käyttävien ihmisten vaikuttamismahdollisuuksia asumiseen ja omaan elämään vammasta riippumatta, tulisi kysymysten olla kaikille ymmärrettävässä muodossa. Kysymyksiä ja haastattelua suunniteltaessa olisi myös hyvä ottaa huomioon ne ihmiset, joilla on kieli- ja kommunikointiongelmia. Olisi hyödyllistä miettiä vaihtoehtoisia tapoja arvioinnin tekemiseksi haastattelun sijaan. Arviointiin osallistuvilla on oikeus ottaa tulkki mukaan haastatteluun, mutta käytännössä tulkin saaminen paikalle voi olla hankalaa. Kaikilla asiakkailla tulisi kuitenkin olla mahdollisuus osallistua vertaisarviointiin.

Arvioitavien asumispalveluyksiköiden työntekijöitä voisi mielestäni ottaa entistä tiiviimmin mukaan vertaisarviointiprosessiin. Työntekijöiden olisi hyvä olla aina paikalla silloin kun vertaisarvioitsijat tulevat esittelemään arviointimenetelmää ja kysymään halukkuudesta osallistua arviointiin. Työntekijät voisivat samalla tiedottaa vertaisarvioitsijoita ja kirjureita asumispalveluyksikkönsä palveluista ja arkiasioista. Tämä helpottaisi arvioitsijoita saamaan jonkinlaisen kuvan asumispalveluyksikön toiminnasta ennen arviointia ja auttaisi haastattelutilanteessa hankalien kysymysten kohdalla. Esimerkiksi yhteisiä kokoontumisia koskevassa osiossa auttaisi, jos arvioitsijat tietäisivät etukäteen millaisia yhteisiä kokoontumisia asumispalve-

luyksikössä on. Myös palautteen anto tilaisuudessa olisi työntekijöiden hyvä olla aina paikalla. Asiakkaiden ja työntekijöiden avoin keskustelu palautteesta saisi yhteisen tilaisuuden myötä hyvän pohjan lähteä kehittämään dialogisempaan suuntaan. Ihanteellista olisi, että kumpikin osapuoli sitoutuisi palautteessa esiin nousseiden asioiden ratkaisemiseksi. Se, että työntekijät saataisiin mukaan vertaisarviointiprosessiin tiiviimmin, poistaisi myös työyhteisössä mahdollisesti ilmeneviä ennakkoluuloja ja uhkan kokemista vertaisarviointia kohtaan.

Sosiaalityöntekijän saaminen mukaan vertaisarviointiprosessiin on tärkeää. Yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa tulisi pyrkiä lisäämään ja kiinnittämään huomiota erityisesti tiedonkulkuun. Sosiaalityöntekijällä on merkittävä rooli asumispalveluja käyttävien asiakkaiden palveluista ja tukimuodoista päätettäessä ja tiedon välittämisessä kunnan päättäjille. Vertaisarvioinnin kautta sosiaalityöntekijä saa oleellista tietoa asumispalveluja käyttävien ihmisten asumisesta ja vaikuttamismahdollisuuksista. Näiden tietojen avulla hän voi itse tarkistaa myöntämiensä palveluiden ja tukitoimien riittävyyden sekä viedä viestiä asiakkaiden asumisolosta eteenpäin kunnassa. Sosiaalityöntekijä olisi mielestäni hyvä saada mukaan jo vertaisarvioinnin alkuvaiheessa, mutta viimeistään palautteenannon yhteydessä. Sosiaalityöntekijä voisi esimerkiksi selvittää vertaisarvioinnissa käsiteltävän palvelusuunnitelman merkitystä asiakkaille sekä informoida vertaisarvioitsijoita siitä, onko kaikille tällainen suunnitelma tehty. Sosiaalityöntekijän olisi mielestäni hyvä olla mukana työntekijöiden ja asiakkaiden ohella palautekeskustelussa ja olla omalta osaltaan tukemassa avoimen vuorovaikutuskulttuurin kehittymistä.

Vertaisarvioitsijoiden jaksamisen tukeminen on mielestäni jatkossa erityistä huomiota vaativa asia. Vertaisarviointi perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakkaiden itse tekemään arviointiin. Vertaisarvioitsijat ovat hyvin motivoituneita tehtäväänsä ja kokevat sen tärkeäksi. Kuitenkin osa on kokenut kirjallisen palautteen työstämisen raskaana. Myös arvioitsijoiden pieni määrä kasaa tehtäviä osan vastuulle. Pahimmassa tapauksessa arvioitsijoiden uupuminen voi johtaa siihen, että arvioitsijat vähenevät entisestään. Oleellista tämä ratkaisemiseksi on mielestäni uusien arvioitsijoiden hankkiminen ja kouluttaminen. Myös palautteen työstämisessä olisi hyödyllistä tarjota enemmän tukea arvioitsijoille. Seuranta-arvioinneista saamieni kokemusten mukaan olisi hyvä jos kirjuri ja arvioitsija(t) työstäisivät aina yhdessä palautetta. Uusien arvioitsijoiden hankkimiseen vaikuttaa merkittävästi vertaisarvioinnin tunnettavuuden ja näkyvyyden lisääminen. Markkinoimalla ja mainostamalla vertaisarviointia ympäri Suomea tuodaan menetelmää näkyväksi ja lisätään tunnettavuutta. Näkyvyys ja tunnettavuus herättävät mielenkiintoa ja tuovat näin mahdollisesti lisää vertaisarvioitsijoiksi haluavia. Myös asiakkaat ja asumispalveluyksiköt voivat näin kiinnostua kutsumaan vertaisarvioitsijat omaan asumispalveluyksikköön tekemään arviointia. Mitä enemmän vertaisarviointeja ja seuranta-arviointeja tehdään, sitä enemmän saadaan tietoa asumispalveluja käyttävien asiakkaiden asumisesta ja elämisestä. Mitä enemmän tätä tietoa saadaan, sitä paremmat mahdollisuudet on palveluiden kehittämiseen ja vammaispoliittiseen vaikuttamiseen.

Seuranta-arviointien toteuttamiseen on myös mielestäni syytä kiinnittää jatkossa huomiota. Toisin kuin vertaisarvioinneissa nyt tehdyissä seuranta-arvioinneissa ei ole pidetty arvioitavan asumispalveluyksikön asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa yhteistä kokoontumista ennen ja jälkeen arvioinnin. Tämä on ollut sekä resurssi- että aikakysymys, mutta myös alun tietämättömyyttä. Tehtyjen seuranta-arviointien kohdalla yhteyttä asumispalveluyksiköihin ja asiakkaisiin pidettiin sähköpostitse ja kirjeitse. Luotettiin ehkä liikaa siihen, että vertaisarviointi olisi pysynyt kaikkien mielessä. Jos ennen seuranta-arviointia olisi pidetty yhteinen tilaisuus, jossa olisi keskusteltu aikaisemmasta arvioinnista ja nyt tehtävän seurannan merkityksestä, olisi se voinut tuoda haastateltaville paremmin asioita mieleen ja pitänyt työntekijät ajan tasalla tilanteesta. Palautetilanteessa kokoontuminen ja esiin nousseista asioista keskusteleminen vahvistaisi dialogisen vuorovaikutuksen kehittymistä asiakkaiden ja työntekijöiden välille, kuten edellä mainitsin. Lisäksi kokoontuminen voisi myötävaikuttaa työntekijöiden ja asiakkaiden sitoutumiseen kehitettävänä tai huolestuttavina esiin nousseiden asioiden muuttamiseen.

Vertaisarvioinnin vaikuttavuuden kannalta mielestäni on tärkeää, että seurantaa ja yhteydenpitoa arvioituun asumispalveluyksikköön pidettäisiin säännöllisesti. Ihanteellista olisi jos arviointi voisi olla jatkuva palveluiden laadunvalvonnan väline. Se, että jossakin asumispalveluyksikössä asiat ovat tällä hetkellä hyvin, ei tarkoita sitä, että ne olisivat vielä vuoden päästä niin. Huolestuttavat asiat voivat kehittyä parempaan suuntaan ja kiitettävät asiat voivat huonontua, tilanne elää koko ajan. Tämän vuoksi olisi hyvä jos seuranta-arviointeja tehtäisiin säännöllisesti ja niiden tuloksista keskusteltaisiin asumispalveluyksiköissä. Tällä hetkellä resursseja tämän toteuttamiseen tuskin on, mutta toivon, että jatkossa tiiviimmän yhteyden pitäminen arvioituihin asumispalveluyksiköihin olisi mahdollista.

### 8.3 Pohdintaa kehittämisestä

Mielestäni on selvää, että työntekijöiden ja asiakkaiden tulee kummankin ottaa omalta osaltaan vastuuta toiminnan kehittämisestä. Jos jompikumpi ei lähde aktiivisesti mukaan vertaisarvioinnin palautteessa esiin nousseiden asioiden kehittämiseen, merkittäviä muutoksia tuskin syntyy. Jotta vertaisarviointiin osallistuneissa asumispalveluyksiköissä tapahtuisi myönteisiä muutoksia, tulisi mielestäni arviointeja toistaa säännöllisesti ja korostaa kummankin osapuolen vastuuta palvelujen kehittämisessä. Näin työntekijät ja asiakkaat eivät pääsisi unohtamaan palautteessa esiin nousseita asioita ja niihin kiinnitettäisiin enemmän huomiota. Oleellista toiminnan ja palveluiden kehittämisessä on se, että kehittäminen tapahtuu työntekijöiden ja asiakkaiden yhteistyönä. Jotta tämä yhteistyö sujuisi, täytyy mielestäni myös työntekijöiden ja asiakkaiden välisen dialogisen vuorovaikutuksen toimia.

Asiakkaan aito kunnioittaminen ja hänen äänensä kuuleminen ovat vertaisarvioinnissa ja seuranta-arvioinnissa oleellisia asioita. Arviointien tavoitteenahan on saada asiakkaat luontevasti ja tasa-arvoisesti osallistumaan käyttämiensä palveluiden arvioimiseen ja kehittämiseen. Uskon, että arviointien myötä arviointiin osallistuneille jää tunne, että heidän asioistaan ja mielipiteistään ollaan aidosti kiinnostuneita. Tämä luultavasti myös vahvistaa tunnetta siitä, että asiakkaat voivat itse vaikuttaa saamiinsa palveluihin ja niiden kehittämiseen. Tämän tunteen vahvistuessa, varmasti myös halu ja uskallus osallistua lisääntyy. Oleellista on kuitenkin huomata, että vertaisarviointi on tuki ja mahdollisuus palvelujen kehittämiseksi, mutta jos muutos ei lähde sisältä päin, asiakkaista ja työntekijöistä, ei ulkopuolisetkaan voi tehdä mitään.

## 9 Eettisyys ja luotettavuus

Seuranta-arviointien toteuttamisessa ja sen tulosten esittelyssä oli useita luotettavuuden ja eettisyyden kannalta huomioitavia seikkoja. Olen pyrkinyt tuomaan selkeästi esiin sen, mitä tutkimuksessani tutkin ja miksi, sekä millä menetelmillä olen aineiston kerännyt ja sitä analysoinut. Olen koko tutkimusprosessin ajan ottanut huomioon salassapitovelvollisuuteni ja pyrkinyt siihen, että seuranta-arviointeihin osallistuneiden ihmisten henkilöllisyys tai asumispalveluysikkö ei paljastu. Esimerkiksi seuranta-arviointien tuloksia avatessani keskityin siihen, että huomioita vaativat asiat tulevat esiin, mutta vastaajien henkilöllisyys ei paljastu. Lisäksi en mainitse tutkimuksessa yksiköitä nimeltä vaan käytän niistä yhteistä nimitystä asumispalveluysikkö. Olen myös raportoinut tutkimuksen kulkua mahdollisimman tarkasti ja ymmärrettävällä tavalla.

Tutkimuksellani on humanistinen lähestymistapa eli korostan siinä ihmistä ainutlaatuisena yksilönä ja oman elämänsä subjektina. Tämä myös näkyy tutkimuksen tuloksissa. Pidän tutkimukseni kannalta totuutena sitä, mitä osallistujat ovat minulle kertoneet ja kysymyksiin vastanneet. Toisaalta, tutkimuksen tarkoituksena ei alkujaankaan ole tuottaa absoluuttista totuutta tutkittavan asian suhteen vaan tuoda esiin asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä. En myöskään pois sulje sitä, että työkokemukseni vammaisten ihmisten parissa ja kiinnostukseni sosiaalisiin epäkohtiin olisi vaikuttanut tutkimukseeni, sillä juuri näiden syiden pohjalta valitsin tutkimukseni aiheen. Mielestäni vastaajien johdattelun välttäminen liittyy myös totuuden ja objektiivisuuden tarkasteluun. Se, että seuranta-arviointien vastaukset tulivat suoraan asiakkailta, teki toiminnasta mielestäni aidosti asiakaslähtöistä ja eettisesti kestäväää. Arviointitilanteessa tuli mielestäni luottaa siihen, että vastaaja on oman elämänsä ja asumisensa todellinen asiantuntija.

Aineiston analysoinnissa ja tulosten esittämisessä oli hyvä pohtia sitä, minkä verran tehtyjen seuranta-arviointien tuloksia pystyi yleistämään ja minkälaisia johtopäätöksiä niistä pystyi tekemään. Jos arviointiin osallistui esimerkiksi viisi asiakasta asumispalveluysikön neljästä-

kymmenestä asiakkaasta, ei vastauksia pystynyt mielestäni yleistämään. Toisaalta, nämä viisikin asiakasta ovat voineet antaa vastauksillaan hyödyllistä tietoa asumispalveluyksikön toiminnasta. Se oliko näiden viiden asiakkaan vastaukset keskenään samanlaisia vai erilaisia, vaikutti myös johtopäätösten tekoon. Jos esimerkiksi kaikki viisi asumispalveluyksikön neljäskymmenestä asiakkaasta sanoi, että ei ole tehnyt kunnan sosiaalityöntekijän kanssa palvelusuunnitelmaa, oli asia mielestäni huomioimisen arvoinen ja syytä nostaa esille huolestuttavana asiana.

Se, että seuranta-arviointeihin osallistuneista muutamalla oli muistin kanssa ongelmia, oli tutkimuksen tulosten luotettavuuden kannalta huomioitava seikka. Vertaisarvioinnissa ja seurannassa on kuitenkin tärkeintä asiakkaiden kokemukset, ja tuloksethan kertovat juuri niistä. Tuloksia ei kuitenkaan voi yleistää tai esittää muuna kuin asiakkaiden kokemuksina tilanteesta. Jos haluttaisiin saada luotettavaa tietoa siitä, miten asiat todellisuudessa ovat muuttuneet vertaisarvioinnin jälkeen, muistiongelmista kärsivät eivät voisi osallistua siihen ja myös työntekijöitä pitäisi haastatella. Työntekijöiden mukaan ottaminen vertaisarviointiin lisäisi myös menetelmän dialogisuutta. Asiakaslähtöisyys kun edellyttää dialogista suhdetta ja kummankin osapuolen näkökulman huomioimista. Vaikka en erotellut tutkimuksessa tuloksia vastanneiden sukupuolen mukaan, en usko, että sukupuolellakaan oli merkitystä vastauksiin. Vastanneista kahdeksan oli miehiä ja loput kuusi naisia eli sukupuolijakauma oli melko tasainen. Lisäksi jokaisesta asumispalveluyksiköstä arviointiin osallistui sekä naisia että miehiä. Seuranta-arvioinneissa on kyse asiakkaan kokemista asumiseen ja vaikuttamismahdollisuuksiin liittyvistä muutoksista, joten sukupuolella tai esimerkiksi vammadiagnoosilla ei ole tähän vaikutusta.

Arviointiin tehtävän asumispalveluyksikön koolla voi myös mielestäni olla vaikutusta siihen kuinka avoimesti asiakkaat uskalsivat vastata kysymyksiin ja kuinka arvioinnin palaute otettiin huomioon. Vaikka arvioitsijoilla ja kirjureilla on salassapitovelvollisuus ja tätä asiaa vastaajille painotettiin, saattoi pienen asumispalveluyksikön asiakkaat pelätä tulevansa tunnistetuksi vastauksista. Palautetta tehdessä arvioitsijat eivät tietenkään paljastaneet kuka on sanonut ja mitä, mutta osallistuneiden henkilöllisyys on voinut kuitenkin paljastua itse arviointitilanteessa. Useasti, käytännön syistä, yhteydenotot osallistujiin tapahtui työntekijöiden kautta ja näin työntekijät ovat voineet saada tietoonsa ketä arviointiin vastaajat olivat. Arviointien toteuttaminen asiakkaiden kodeissa vaati myös eettistä herkkyyttä niin arvioitsijoilta kuin kirjureilta. Oli tärkeää, että kysytään lupa ennen kuin astutaan sisään asiakkaan kotiin ja kunnioitetaan asiakkaan kodin sääntöjä

Seuranta-arvioinneista jäi minulle päällimmäiseksi tunne, että osallistuneet asiakkaat suhtautuivat hyvin myönteisesti sekä vertaisarviointiin että sen seurantaan. Positiivista mielestäni oli myös se, että lähes kaikki edellisen vuoden vertaisarviointeihin osallistuneista halusivat myös osallistua seuranta-arviointiin. Toisaalta, osallistuminen oli vapaaehtoista ja kielteisesti suhtautunut asiakas tuskin olisi osallistunut arviointiin. Vapaaehtoisuus voi mielestäni myös

vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. Voihan olla, että arviointiin vapaaehtoisesti osallistuneet ihmiset ovat yleensä myös niitä, jotka herkimmin puuttuva epäkohtiin ja tuovat tyytymättömyytensä selvimmin näkyviin. Toisaalta, vaikka muut asiakkaat olisivatkin tyytyväisiä asumiseensa ja elämiseensä, on pienimmätkin epäkohdat ja kehitettävänä nähtävät asiat hyvä tuoda esiin. Lähtökohtana mielestäni pitää kuitenkin olla se, että jokainen asiakas on tyytyväinen.

## 10 Pohdinta

### 10.1 Ammatillinen kehittyminen

Opinnäytetyön tekeminen Asiakkaan äänellä - kehittämishankkeeseen on antanut minulle paljon uutta tietoa niin vertaisarvioinnista kuin kehittämistoiminnasta yleensä. Opinnäytetyön työstäminen on tuonut minut ihmisten perusoikeuksien ja yhteiskunnan velvollisuuksien äärelle ja pistänyt minut ajattelemaan asioita asiakkaan näkökulmasta. Olen huomannut, että asiakkaiden mielipiteitä, toiveita ja tarpeita ei oteta huomioon riittävällä tavalla. Tulevassa sosionomin työssäni, jossa pääpaino on asiakastyössä, aion kiinnittää huomiota dialogisen ja avoimen vuorovaikutuksen luomiseen sekä kunnioittaa asiakkaan oman elämänsä asiantuntijuutta.

Seuranta-arviointien toteuttaminen erilaisiin asumispalveluyksiköihin laajensi kuvaani asumispalveluista ja niiden luonteesta. Olen aikaisemmin työskennellyt asumispalvelutyöntekijänä ja vanhainkodissa hoitajana, joten minulla oli jo jonkinlainen kokemus ja näkemys asumispalveluista ja niiden asiakkaista. Tutkimukseni myötä käsitykseni asumispalveluista muuttui monipuolisemmaksi ja luultavasti myös totuuden mukaisemmaksi. Aloin ymmärtämään kuinka erilaisia asumispalveluyksiköt voivat olla ja miten erilaista apua ja tukea niiden asiakkaat voivat tarvita. Aloin myös pohtimaan asumista siitä näkökulmasta, että asumispalveluyksikössä on asiakkaan koti ja hänellä tulisi olla siellä kaikki samat oikeudet, mitkä minulla on kotonani.

Minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta kehittämishankkeesta toimimisesta tai opinnäytetyön tekemisestä ja näiden kahden uuden asian yhdistäminen oli sekä haastavaa, että mielenkiintoista. Hankkeessa toimiminen asetti tietyt aikarajat ja tavoitteet opinnäytetyölleni sekä minä ja koulu omamme. Opinnäytetyöprosessi on kestänyt kaiken kaikkiaan vuoden verran ja yhteistyö on sujunut ilman suurempia hankaluuksia. Aineiston laajuuden suhteen tosin jouduin neuvottelemaan hankkeen suunnittelijan ja koulun ohjaavan opettajan kanssa uudelleen, koska koin aineiston laadulliseen tutkimukseen melko laajaksi. Pääsimme kuitenkin asian suhteen yhteisymmärrykseen ja lopulliseksi seuranta-arviointien määräksi tuli kolme. Opinnäytetyön tekeminen yksin, itse kirjoittamisprosessi sekä teoreettisen viitekehyksen rakentaminen, oli välillä haastavaa ja olisin kaivannut toisen opiskelijan tukea siinä. Sain kuitenkin hankkeen



suunnittelijalta ohjausta ja tukea tarvittaessa, joten työ eteni lähes suunnitelmieni mukaan. Ehdottomana takarajana opinnäytetyön valmistumiselle oli marraskuu, jolloin esittelen toteuttamieni seuranta-arviointien tuloksia Asiakkaan äänellä - foorumissa.

Kaikkein mieleenpainuvimpana ja antoisimpina koko opinnäytetyöprosessissa koin työskenteilyn vertaisarvioitsijoiden kanssa. Aluksi jännitin yhteisiä seuranta-arviointipalavereja, mutta ajan kuluessa rentouduin ja vuorovaikutuksesta tuli luontevaa. Vertaisarvioitsijat olivat kokeneita tehtävässään, joten kysymysten laadinta ja myöhemmin haastattelujen toteuttaminen sujuivat heiltä rutiinilla. Tämä helpotti minun tehtävääni seuranta-arviointien kirjurina. Ajan kuluessa tutustuimme arvioitsijoiden kanssa toisiimme ja saimme mukavia keskusteluja aikaiseksi. Huomasin kuinka antoisaa oli kuulla arvioitsijoiden mielipiteitä asiakkaan näkökulmasta niin asumispalveluista kuin yleisesti elämästä. Aikaisemman työkokemukseni kautta olin tottunut toimimaan asumispalveluja käyttävien ihmisten kanssa työntekijä-asiakas-asetelmasta käsin eikä avoimelle ja tasa-arvoiselle keskustelulle ollut siinä aina tilaa. Nyt minun oli mahdollista kohdata arvioitsijat ennen kaikkea ihmisinä ja sitten vasta asiakkaina. Jatkossa pyrin työelämän kiireistä ja paineista huolimatta kohtaamaan asiakkaat tasa-arvoisina ja ainutlaatuisina ihmisinä.

## 10.2 Tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyöni tavoitteenani oli selvittää seuranta-arviointien kautta asumispalveluja käyttävien ihmisten vaikuttamismahdollisuuksia saamiinsa palveluihin sekä vertaisarvioinnin vaikutuksia ihmisten asumiseen ja elämiseen. Asiakkaan äänellä - kehittämishankkeen tavoitteena on mahdollistaa asumispalveluja käyttävien asiakkaiden tasavertainen ja luonteva osallistuminen käyttämiensä palvelujen arviointiin, suunnitteluun ja kehittämiseen sekä tuoda esiin asumispalveluja käyttävien ihmisten ääniä ja kokemuksia vaikuttamismahdollisuuksistaan.

Uskon, että toteuttamillani seuranta-arvioinneilla olen tuonut aidosti esiin vastaajien mielipiteitä ja kokemuksia arvioinneissa kysytyistä asioista. Kirjaamalla haastattelutilanteissa vastaukset mahdollisimman tarkasti ylös, olen varmistanut vastaajien totuudenmukaisten mielipiteiden ja kokemusten esiin tuomisen. Vertailemalla vastauksia vertaisarvioinnissa saatuihin vastauksiin olen pyrkinyt tuomaan esiin sen miten asiakkaat ovat voineet vaikuttaa saamiinsa palveluihin ja ovatko asiat muuttuneet vertaisarvioinnin jälkeen. Olen pohtinut erilaisia syitä siihen, miksi jotkin asiat ovat muuttuneet ja toiset ei. Lisäksi olen esittänyt ideoita siihen, miten vertaisarviointia voisi kehittää edelleen. Tavoite asiakkaiden osallistumisesta palvelujen arviointiin on toteutunut heidän osallistuessaan vertaisarviointiin ja seuranta-arviointiin. Se osallistuvatko asiakkaat palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen riippuu siitä otetaanko vertaisarvioinnin ja seuranta-arvioinnin palautteet huomioon asumispalveluyksiköissä ja palveluntuottajatasolla. Joka tapauksessa, asiakkaiden saaminen mukaan palvelujensa kehittämiseen

seen ja arviointiin on yhtä paljon asiakkaiden kuin työntekijöiden vastuulla. Ilman työntekijöiden ja asiakkaiden yhteistoimintaa ja dialogista vuorovaikutusta ei merkittäviä muutoksia saada aikaiseksi.

## Lähteet

- Ahola, S. & Konttinen, J.-P. 2009. Uudistuva vammaispalvelulaki. Oikeus henkilökohtaiseen apuun vahvistuu. Assistentti info. Vaasa: Arkmedia.
- Brandt, K. & Niemelä, M. (toim.) 2008. Kehitysvammaisten yksilöllinen asuminen. Pitkäaikaisesta laitostasumisesta kohti yksilöllisempiä asumisratkaisuja. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot. Vammaisen arkielämä ja itsemäärääminen. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Hautamäki, A. 1997. Saako asiakas itse valita omat palvelunsa, Teoksessa Salmela, T. (toim.) 1997. Autetaanko asiakasta- palvelaanko potilasta? Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsingin yliopistopaino.
- Kairi, T. 2009. Ihmistä kuuntelemalla ja yhdessä toimimalla kohti oikeudenmukaisia palveluja. Teoksessa Harjajärvi, M., Kairi, T., Kuusterä, K. & Miettinen, S. Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut. Näkemyksiä palvelujen käyttäjiltä ja järjestäjiltä. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Karjalainen, V. & Seppänen - järvelä, R. 2006. Kehittämistyön risteyksessä. Helsinki: STAKES.
- Kittilä, R. 2003. Järjestöt kohtuuttomien tilanteiden avaajina. Teoksessa Metteri, Anna (toim.) Asiakkaiden ääntä kuunnellen: Kitkakohdista kehittämis ehdotuksiin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY r.y. & Edita.
- Kotkas, T. & Tuori, K. 2008. Sosiaalioikeus. Helsinki: WSOYpro.
- Launonen, K. 2007. Vuorovaikutus -kehitys, riskit ja keinot kuntoutuksen keinoin. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Metteri, A. 2003. Kohtuuttomat tilanteet toimintatutkimuksen kohteena. Asiakkaan näkökulma ja kokemus. Luottamus, vastavuoroisuus ja verkostot. Osallistava toimintatutkimus kansalaiskeskeisen kehittämisen menetelmänä. Teoksessa Metteri, Anna (toim.) Asiakkaiden ääntä kuunnellen: Kitkakohdista kehittämis ehdotuksiin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY r.y. & Edita.
- Miettinen, S. 2009. Teoksessa Harjajärvi, M., Kairi, T., Kuusterä, K. & Miettinen, S. Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut. Näkemyksiä palvelujen käyttäjiltä ja järjestäjiltä. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopiston julkaisu.
- Mönkkönen, K. 1996. Asiantuntijasta asiantutkijaksi. Teoksessa Metteri, A. 1996. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja. 51-66, Helsinki: Edita
- Rauhala, L. 1993. Humanistinen psykologia. Helsinki: Yliopistopaino.
- Räty, T. 2003. Vammaispalvelut - Vammaispalvelulain soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys ry. 3. painos.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003. Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus. Helsinki: Edita prima oyj.

Sosiaaliturvan sanasto. 2002. Huoltaja-säätiö. Helsinki.

Toikko, T. 2006. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen Aika-kausikirja 3/2006

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

#### Sähköiset lähteet

Asumispalvelusäätiö ASPAn verkkosivut.

<<http://aspa.fi/index.phtml?s=580>> Viitattu 11.11.2010.

Williams, Fiona (1999) Good-enough Principles for Welfare. Journal of Social Policy, 28:4, 667-687. PDF- tiedosto.

<<http://eprints.whiterose.ac.uk/1567/1/williamsf3.pdf>> Viitattu 28.10.2010

Korpela, J. Avoin tietosivusto. Pienehkö Sivistyssanakirja. Päivitetty 25.8.2008.

<<http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/siv/sanati.html>> Viitattu 18.8.2010.

Marjamäki, M. 2009. Vertaisarviointi. Malli vaikuttamiseen ja vaikuttamisen arvioimiseen palveluasumisessa. Asumispalvelusäätiö ASPA.

<<http://aspa.fi/index.phtml?s=502>> Viitattu 1.6.2010.

Suomen Mielenterveysseuran verkkojulkaisut, Yhdistyksen projektiopas.

<<http://julkaisut.mielenterveysseura.fi/projektiopas>> Viitattu 18.7.2010

#### Lainsäädäntö

L 759/1987. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>> Viitattu 11.7.2010

L 201/1994. Kotikuntalaki

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940201>> Viitattu 1.8.2010

L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>> Viitattu 20.4.2010

L 380/ 1987. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1987/19870380>> Viitattu 24.4.2010

L 710/1982. Sosiaalihuoltolaki.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1982/19820710>> Viitattu 20.4.2010

L 731/1999. Suomen perustuslaki.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>> Viitattu 4.6.2010

Taulukko 1; Asuminen .....	38
Taulukko 2; Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen .....	40
Taulukko 3; Yhteiset kokoontumiset .....	42
Taulukko 4; Muut vaikuttamismahdollisuudet .....	44
Kuva 1; Seuranta-arviointiprosessi .....	31
Kuva 2; SWOT- Analyysi .....	56

Liite 1 Seuranta-arvioinnin kyselylomake

**ASIAKKAAN ÄÄNELLÄ -KEHITTÄMISHANKE  
VERTAISARVIOINNIN SEURANTA**

Viime vuoden vertaisarvioinnissa selvitettiin sinun omaa kokemusta siitä, miten voit vaikuttaa siihen mitä palveluita sinä saat ja miten voit osallistua omien palvelujesi suunnitteluun ja kehittämiseen. Lisäksi selvitettiin mitä vaikuttamismenetelmiä asumispalveluomiössänne on käytössä ja miten koet niiden toimivan.

Vertaisarvioinnin seurannan tarkoituksena on selvittää onko yksiköiden toiminnassa ja asukkaiden vaikuttamismahdollisuuksissa tapahtunut muutoksia vertaisarvioinnin myötä. Seuranta-arvioinnissa keskitytään erityisesti niihin seikkoihin, jotka nousivat edellisessä vertaisarvioinnissa esiin huolestuttavina tai kehitettävänä asioina.

Toivomme, että etukäteen mietit vastauksiasi näihin kysymyksiin. Voit jo etukäteen kirjoittaa vastauksia ylös, jos se auttaa haastattelutilanteessa vastaamistasi.

Kysymyksiä esittävät arvioitsijat ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Samoin vastauksia ylös kirjaavat ihmiset.

**Arvioitsijat tulevat kysymään sinun mielipiteitäsi ja kokemuksia seuraavia kysymyksiä esittäen.**

**ASUMINEN**

1. Saatko itse ottaa vastuun omasta asumisestasi ja elämästäsi?
2. Näkyvätkö työntekijäresurssit tällä hetkellä asumiseen liittyvissä toiminnoissa? (Esimerkiksi mahdollisuudessa käydä kaupassa)
3. Tiedätkö olisiko sinulla mahdollisuus päästä muualle asumaan, jos niin haluaisit?
  - Oletko kuullut, että muut asukkaat olisivat voineet valita asuinpaikkansa?
  - OHJAAJAN JA ASUKKAAN KOHTAAMINEN

1. Saatko apua silloin kun tarvitset? Vaikuttaako kiire avustustilanteisiin?

2 .Onko yksikössänne tiedotettu asukkaiden oikeudesta nähdä kaikki itseään koskevat tiedot?

- Oletko pyytänyt nähtäväksi itseäsi koskevia tietoja?

## YHTEISET KOKOUKSET

1..Onko yksikkönne yhteisissä palaverieissa tai asukkaiden kanssa yksittäin keskusteltu:

- Asiakkaiden kohtaamisesta?
- Mielipiteiden huomioon ottamisesta?
- Asiakkaiden avun tarpeesta?
- Toiminnan kehittämisestä?

2. Tapahtuuko yhteisissä palaverieissa sovituissa asioissa muutosta?

## MUITA VAIKUTTAMISMAHDOLLISUUKSIA

1.Oletko tehnyt kunnan sosiaalityöntekijän kanssa palvelusuunnitelman?

- Onko palvelusuunnitelmaa tarkastettu?
- Onko tarkastamiseen ollut tarvetta?
- Tiedätkö kuinka toimia jos avuntarpeessasi tapahtuu muutoksia?
- Olitko mukana tekemässä suunnitelmaa ja otettiinko toiveesi huomioon sitä tehdessä?

2. Onko yksikössänne tehty tänä vuonna asiakastyytyväisyyskyselyä?

- Onko asiasta tiedotettu?
- Tiedätkö mihin vastaukset kyselystä menevät ja mihin niitä käytetään?

- Onko vastauksien yhteenvedosta keskusteltu?
3. Onko yksikköönne tullut palautelaatikkoa tai jotain muuta menetelmää, jolla voi antaa palautetta?
- Tiedätkö miten sitä käytetään?
4. Onko sinulle tarjottu tai oletko itse kysynyt mahdollisuudesta osallistua uuden työntekijän valintaan?
5. Miten vertaisarviointi on vaikuttanut sinuun ja sinun mahdollisuuksiin vaikuttaa omaan asumiseesi?
- Onko tapahtunut muutoksia?
  - Minkälainen kokemus syksyn 2008 vertaisarviointi oli?

t. Noora Oinas  
Sosionomi-opiskelija  
Asiakkaan äänellä -kehittämishanke



Liite 2 Saatekirje

**Hyvä \*\*\*\*\***

**Osallistuitte viime vuonna Asiakkaan äänellä - kehittämishankkeeseen kuuluvaan vertaisarviointiin, jossa kysyttiin asumiseenne ja vaikuttamismahdollisuuksiinne liittyvistä asioista. Tänä vuonna teemme seuranta-arvioinnit vertaisarviointiin tehtyihin yksikköihin. Seurannan tarkoituksena on selvittää onko yksiköiden toiminnassa ja asukkaiden vaikuttamismahdollisuuksissa tapahtunut muutoksia vertaisarvioinnin myötä. Seuranta-arvioinnissa keskitytään erityisesti niihin seikkoihin, jotka nousivat edellisessä vertaisarvioinnissa esiin huolestuttavina tai kehitettävänä asioina. Seuranta-arvioinnin kysymykset ovat tämän kirjeen liitteenä, jotta voisitte tutustua niihin ennen varsinaista arviointia.**

**Toteutamme seuranta-arvioinnit teidän asumispalveluyksikössäne xxxx xxxx kello xx.xx. Arviointiin kuluu noin 20- 30 minuuttia/henkilö. Arviointitilanteessa on kaksi arvioitsijaa ja yksi kirjuri. Teemme haastattelut mieluiten teidän omassa asunnossanne, mutta voimme myös halutessanne toteuttaa sen muualla.**

**Mikäli ette ole halukkaita osallistumaan seuranta-arviointiin tai jostain syystä osallistumiseen peruuntuu, ottakaa yhteyttä minuun tai pyytäkää henkilökuntaa laittamaan minulle sähköpostia asiasta.**

**Ystävällisin terveisin**

**Noora Oinas  
Sosionomi- opiskelija  
Asiakkaan äänellä - kehittämishanke**

